

Suivi des recommandations du rapport 2018

Les nouvelles recommandations.....	3
I. Les usagers.....	3
1. L'administration numérique : simplifier les démarches sans accentuer les inégalités ?.....	3
a. Accompagner les utilisateurs dans l'accès aux services numérisés	3
ReMEDIA 18-1 Remédier aux difficultés matérielles de connexion en proposant une alternative à la voie dématérialisée	4
ReMEDIA 18-2 Rendre accessibles toutes les plateformes de service public aux personnes en situation de handicap	10
ReMEDIA 18-3 Mieux tester les applications et les services en ligne pour les rendre plus lisibles	10
ReMEDIA 18-4 Faciliter la compréhension des démarches en ligne par les usagers	14
ReMEDIA 18-5 Faciliter la validation par l'utilisateur de sa démarche en ligne	15
b. Redonner aux administrés la capacité d'agir et de choisir	16
ReMEDIA 18-6 Rendre plus transparent le fonctionnement des algorithmes	16
ReMEDIA 18-7 Repositionner chaque acteur à son bon niveau de responsabilité	20
ReMEDIA 18-8 Prendre en compte les situations particulières, même lorsqu'elles font l'objet d'un traitement algorithmique	21
ReMEDIA 18-9 Permettre à chaque usager d'exercer son droit d'accès, de rectification ou d'opposition à l'utilisation de ses données personnelles	23
2. La VAE pour les professionnels devenus handicapés en cours de carrière.....	24
ReMEDIA 18-10 Permettre aux professionnels, notamment du secteur du BTP, devenus travailleurs handicapés d'obtenir un diplôme par la VAE.....	24
II. Les personnels.....	27
1. Les personnels en situation de handicap : pour une prise en charge plus transparente et plus humaine.....	27
ReMEDIA 18-11 Un document pérenne, une équipe pluridisciplinaire	27
ReMEDIA 18-12 L'entrée dans la carrière : améliorer encore l'information, faciliter le déroulement du stage.....	33
ReMEDIA 18-13 Durant la carrière, rupture et continuité.....	38
ReMEDIA 18-14 L'environnement inclusif de l'agent en situation de handicap : changer le regard.....	47
ReMEDIA 18-15 Des médecins de prévention et des correspondants handicap à temps complet et en nombre suffisant	48
2. Le corps des psychologues de l'éducation nationale.....	51
ReMEDIA 18-16 La création d'un corps des psychologues de l'éducation nationale : un nouveau statut qui ne doit pas dégrader leur situation	51

Les précédentes recommandations	57
I. Les personnels.....	57
1. La préparation du dossier de retraite : pour un accompagnement de proximité.	57
ReMEDIA 17-01 Améliorer l'information retraite délivrée aux personnes	57
ReMEDIA 17-02 Renforcer la liaison entre les services de pension et les autres caisses de retraite dont l'Erafp pour la préparation du dossier de retraite des personnels ayant travaillé au sein de l'éducation nationale.....	59
ReMEDIA 17-03 Réparer les erreurs d'information ou de gestion de l'employeur ayant des incidences sur le calcul de la pension ou la date de départ à la retraite.....	61
2. Les modalités de liquidation du supplément familial de traitement	65
ReMEDIA 17-05 Modifier les modalités de liquidation du supplément familial de traitement pour les couples d'agents publics divorcés avec garde alternée des enfants	65
3. La pondération des priorités dans l'affectation des personnels enseignants.....	66
ReMEDIA 17-06 Engager une réflexion pour une mise en œuvre plus équitable de la pondération des priorités dans l'affectation des personnels enseignants (article 60 du statut général des fonctionnaires)	66
II. Les usagers	67
1. Les étudiants en situation de handicap : poursuivre l'effort engagé pour leur réussite dans l'enseignement supérieur	67
ReMEDIA 17-07 Anticiper la rupture à l'entrée dans l'enseignement supérieur.....	68
ReMEDIA 17-08 Accompagner le parcours d'études au plus près des besoins de l'étudiant en situation de handicap	71
ReMEDIA 17-09 Bien penser les aménagements pour le temps des examens et concours	75
2. Les examens	80
ReMEDIA 17-10 Réviser le dispositif de dispenses d'épreuves portant sur les matières générales pour les diplômes de l'enseignement technologique et professionnel.....	80
ReMEDIA 16 Les aménagements lors de la scolarité et des examens pour les élèves en situation de handicap	81
ReMEDIA 16-13 Simplifier l'inscription aux examens et mieux informer les candidats.....	82

Code couleur

	<p>Delcom</p> <p>DAF</p> <p>Dgesco</p> <p>Dgesip</p>		<p>DNE</p> <p>Igésr</p> <p>DGRH</p> <p><i>médiatrice</i></p>
---	--	---	---

Les nouvelles recommandations

I. Les usagers

1. L'administration numérique : simplifier les démarches sans accentuer les inégalités ?

a. Accompagner les utilisateurs dans l'accès aux services numérisés

Débat lors de la réunion préparatoire du 5 décembre 2019

La Delcom met en valeur deux actions significatives menées en 2019 :

Sur les sites ministériels, amélioration très nette du parcours usagers et de la lisibilité de toutes les modalités de contact de la médiatrice et des médiateurs académiques : modernisation/réécriture de l'ensemble des pages et des contenus éditoriaux sur les sites du MENJ et du MESRI.

La médiation remercie la Delcom de cette bonne collaboration. Elle rappelle que ce travail conjoint doit se poursuivre après la refonte prochaine du site ministériel en travaillant sur l'extension de cette lisibilité à la présentation des sites académiques, qui ira dans le sens d'une harmonisation.

Handicap : mise en accessibilité de l'accueil téléphonique des services publics en mai 2019 pour les personnes sourdes, malentendantes et aphasiques (article 105 de la Loi Pour une République numérique du 7 octobre 2016). Cela concerne l'accueil téléphonique avec des services de traduction simultanée écrite et visuelle de la médiatrice de l'ENJ et de l'ESRI ainsi que les services publics destinés à recevoir des appels des usagers, avec notamment les standards téléphoniques du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation ainsi que le numéro Aide Handicap École (0 800 730 123). Des recommandations ont été proposées aux académies pour une présentation harmonisée de ce service sur les plateformes / sites internet académiques.

La médiation se félicite de cette mise en accessibilité de l'accueil téléphonique des services publics des deux ministères et espère qu'elle pourra être déclinée très rapidement au niveau des académies. Elle a consulté les sites académiques et constaté qu'en l'état actuel des choses, la mention d'un accueil téléphonique accessible aux personnes sourdes, malentendantes et aphasiques est loin d'être généralisée : il y a plus de sites académiques qui ne le mentionnent pas que de sites qui le mentionnent : qu'en est-il exactement ? Elle a bien conscience que la décision relève des recteurs, mais se demande s'il ne faudrait pas prévoir une nouvelle sensibilisation par le secrétariat général.

La DNE et le **SG/Modernisation** mettent en avant la création en avril 2018 du comité « 100% démarches en ligne ». Il est présidé par la secrétaire générale adjointe et comprend des représentants de la DGESCO, de la DNE, du SG et de la DELCOM.

En outre, depuis le 5 décembre 2019, un chef de projet « 100% démarches en ligne » a été nommé auprès du secrétariat général. Il sera notamment chargé de piloter les projets en lien avec cet objectif, dont le projet « Portail Parents » (nom provisoire), qui a vocation à structurer les démarches en ligne à destination des parents.

La médiatrice a été invitée à participer au séminaire de lancement du projet « Portail Parents ». Elle remercie le secrétariat général de l'associer aux réflexions et aux projets visant à améliorer la relation de l'administration à ses usagers et à ses personnels, comme c'est le cas également pour la commission plurielle qui accompagne la cellule d'écoute du ministère et dont elle est membre.

ReMEDIA 18-1

Remédier aux difficultés matérielles de connexion en proposant une alternative à la voie dématérialisée

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

- **Prévoir pour chaque procédure administrative, une alternative à la voie dématérialisée.**

Débat lors de la réunion préparatoire du 5 décembre 2019

La Delcom tient à préciser que pour les démarches en ligne liées à la scolarité (MENJ), une alternative à la voie dématérialisée est toujours prévue car la réglementation impose l'existence de formulaires papiers. Ceux-ci sont toujours mis à disposition sur les pages de référence qui valorisent les démarches en ligne. En revanche, pour Parcoursup, cette seconde voie n'est pas envisageable car la procédure de préinscription dans l'enseignement supérieur est exclusivement dématérialisée.

Pour autant, en 2020, il est projeté d'avoir, pour chaque saisine par voie électronique du MENJ et du MESRI, une alternative de contact par voie postale.

La DNE précise qu'il est demandé à chaque établissement scolaire de mettre à disposition les services en ligne suivants : demande de bourse collège et lycée, inscription au lycée, fiche de renseignements et télépaiement, mais elle rappelle que **les parents d'élèves n'ont pas l'obligation de faire leur démarche en ligne** et donc d'utiliser ces services.

La médiatrice se félicite de ces projets. Elle rappelle néanmoins que la partie de son rapport 2018 concernant l'administration numérique, ne limitait pas son analyse du parcours usager aux seuls usagers (élèves, étudiants, parents d'élèves) mais concernait aussi les personnels de nos deux ministères dès lors qu'ils sont « usagers » du service public (ex. utilisation de SIAM par les enseignants du second degré pour participer au mouvement).

La DNE rappelle cependant, que les démarches de l'agent vis-à-vis de son administration ne relèvent pas complètement des mêmes principes d'accès aux services publics que pour les usagers. Il appartient aux directions métier de prévoir le dispositif *ad hoc* pour donner accès à tous les agents concernés aux démarches en ligne.

La médiatrice tient à préciser que la possibilité d'accéder aux services publics par une autre voie que la voie dématérialisée doit être prévue pour tous les usagers, y compris si ce sont des personnels en activité ou non (retraités).

Par ailleurs, la médiation continuera à suivre avec une grande attention la mise en œuvre de cette recommandation pour tous les services en ligne proposés. Elle rappelle l'importance qu'elle accorde, au titre de l'égalité d'accès au droit de tous les publics, à cette question – qui a d'ailleurs fait l'objet d'un récent rapport du Défenseur des droits, intitulé « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », où il alerte sur les risques et dérives de la généralisation de la dématérialisation des démarches administratives si les usagers du service public ne conservent pas cette possibilité de saisine de l'administration par une voie autre que la voie dématérialisée.

• **Mettre en évidence, sur la page d'accueil de tous les sites et de façon lisible, les informations suivantes :**

- le numéro de téléphone du service de dépannage technique en cas de difficulté d'accès à la plateforme ;
- l'adresse postale du service pour une saisine par voie postale ;
- les jours et horaires d'ouverture des services concernés ;
- le(s) nom(s) et le(s) numéro(s) de téléphone du ou des interlocuteurs chargé(s) d'instruire la demande de l'utilisateur en application de l'article L111-2 du Code des relations entre le public et l'administration ;

Sans ces informations, le contact de l'administration avec le public pourrait être perdu et une partie de la population pourrait se voir privée d'accès aux droits. Les outils de la transformation numérique des services publics doivent être construits sur ce principe de base.

Débat lors de la réunion préparatoire du 5 décembre 2019

Concernant les démarches en ligne liées à la scolarité (MENJ), **le SG/Modernisation** explique que cette recommandation n'est pas applicable aujourd'hui. En effet, l'interlocuteur est l'établissement scolaire de l'enfant. Il est donc impossible de mettre un seul contact sur la page d'accueil du service. Par contre, des pistes de personnalisation sont envisagées, à terme, dans le « Portail parents ».

La médiation pense que cette question pourrait faire l'objet d'une recommandation explicite à tous les chefs d'établissement en relation avec les DSI académiques.

De même, pour **la Delcom**, cette recommandation n'est pas applicable pour les sites ministériels, qui ne sont pas des télé-services mais des sites d'information : il n'existe pas dans ce cas de service de dépannage technique pouvant être contacté. Des modalités de contact sont indiquées depuis le pied de page (*footer*) et la visibilité de ce contact en page d'accueil sera renforcée dans le cadre de la refonte en cours des sites ministériels.

La médiation ne peut qu'approuver cette proposition.

Il en va de même pour la plateforme **Parcoursup**. Toutefois, il est précisé que la page d'accueil permet de contacter une assistance utilisateur sous deux formats : un numéro vert d'une part et un formulaire contact d'autre part, permettant d'envoyer un message aux équipes qui gèrent les dossiers candidats – sachant que l'assistance utilisateur traite essentiellement des questions non techniques.

La médiation considère que la conception de la plateforme Parcoursup respecte bien les principes qu'elle a mis en avant dans son rapport 2018 : numéro vert, rubrique « contact », accompagnement humain par la Commission d'accès à l'enseignement supérieur (CAES), audit annuel par le Comité éthique et scientifique...

La Delcom projette pour 2020 d'apporter une information sur les conditions de mise en œuvre du principe « *silence vaut accord* », et en particulier sur ses exceptions concernant les réclamations ou demandes des usagers qui utilisent la SVE (saisine par voie électronique). Ce projet devra associer la **DAJ**, le **SG/modernisation**, la DNE et la Delcom pour pouvoir être mené à son terme.

La médiation confirme que ce principe est souvent mal compris et génère des malentendus et des réclamations. Elle se félicite de cette démarche d'éclaircissement qu'elle suivra avec attention.

En revanche, **la Delcom** précise que la recommandation de la médiation de faire apparaître sur la page d'accueil de tous les sites, le(s) nom(s) et le(s) numéro(s) de téléphone du ou des interlocuteurs chargé(s) d'instruire la demande de l'utilisateur en application de l'article L111-2 du Code des relations entre le public et l'administration, n'est pas applicable et contraire à la charte de l'État qui proscribit les contacts de type « *mailto* » et le RGPD qui impose de ne pas y faire figurer de données à caractère personnel.

*La médiation suppose qu'il y a eu un malentendu sur ce point. Cette recommandation concerne les plateformes de service impliquant une interaction avec l'utilisateur (démarches en ligne notamment, etc.). Elle rappelle la valeur législative de l'article précité du **Code des relations entre le public et l'administration** et ne voit pas en quoi il y aurait contradiction avec le RGPD. Dès lors que l'administration est susceptible de répondre à une demande d'un usager, par voie électronique ou non, ou dès lors qu'un outil numérique d'aide à la décision est mis en place qui le concerne, il est naturel et conforme au droit qu'un point contact soit mentionné en cas de difficulté d'utilisation de ce service et que l'utilisateur puisse faire appel à une personne identifiée.*

Comité de suivi du 26 février 2020

La médiation regrette que l'accès à une autre voie que la voie dématérialisée ne soit pas toujours visible sur les premières pages de certains services publics mis en ligne, alors même que cette mention apparaît en première page de la plateforme Parcoursup. Elle constate que la mention d'un contact de service de dépannage pour l'aide à la connexion ou à la navigation ainsi que la mention du responsable administratif chargé de la gestion de la démarche en ligne n'apparaissent pas toujours en première page des plateformes. Les délais de réponse attendus ne sont pas toujours indiqués et lorsqu'ils le sont, ils sont souvent longs, ou pas ou peu respectés

- **Faire évoluer, dans toutes les académies, la saisine par voie électronique existante (SVE) vers un dispositif comme « l'interlocuteur unique », tel qu'il a pu être observé dans l'académie de Clermont-Ferrand, qui renforce la dimension humaine de la relation avec les usagers.**

Débat lors de la réunion préparatoire du 5 décembre 2019

Le SG/Modernisation explique que depuis avril 2018, l'académie de Clermont-Ferrand expérimente, dans le cadre prévu par la Loi ESSOC, un interlocuteur unique pour toutes les demandes des usagers : formulaire unique accessible sur les sites du rectorat et des 4 DSDEN et depuis avril 2019, un numéro de téléphone unique a été lancé.

*C'est précisément ce dispositif de l'interlocuteur unique, tel qu'il a été mis en place dans l'académie de Clermont-Ferrand, que la médiatrice a mis en valeur dans son rapport de l'an dernier. L'équipe de la médiation est même allée rencontrer sur place le recteur et les services académiques lors du lancement de cette expérimentation et elle a pu participer à la première réunion du comité d'usagers réuni à cette occasion (cf. page 52 du rapport, où sont valorisées de bonnes pratiques à cet égard). Le rappel de cette recommandation avait pour but de connaître **les modalités de déploiement de cette expérimentation dans les autres académies**. La médiatrice souhaite donc que la réponse du département de la modernisation soit précisée : le déploiement est-il prévu pour d'autres académies ? Quels sont les délais et modalités de déploiement ?*

- **Prévoir les moyens humains nécessaires pour répondre aux courriers ou courriels dans les délais fixés par la charte Marianne (15 jours)**

Débat lors de la réunion préparatoire du 5 décembre 2019

Selon **la Delcom**, les demandes adressées à l'administration par courrier et courriels sont traitées sous moins de 15 jours.

Le SG/Modernisation présente les préconisations du nouveau référentiel Marianne, à préciser à partir de 2020 :

- L'utilisateur reçoit une réponse à ses demandes dans les délais annoncés

- Dans le cadre de ses démarches en ligne, l'utilisateur a accès, après transmission de sa demande à un récapitulatif imprimable reprenant les informations communiquées à l'administration¹.

- Il reçoit un accusé de réception à ses demandes écrites :

- dans un délai maximum d'une semaine lorsque les demandes sont envoyées par voie électronique²

- dans un délai maximum de deux semaines lorsque les demandes sont adressées par courrier

- Dans ces délais, le service apporte aux usagers :

- soit une réponse sur le fond,

- soit une réponse indiquant les délais prévisionnels de traitement et/ou proposant une prise de contact avec le service.

- Quel que soit le canal initial de demande, un délai de traitement est communiqué, il est précisé ensuite si besoin en fonction de l'avancement du dossier.

- Une réponse aux demandes des usagers est transmise par courrier, courriel ou par téléphone dans les délais communiqués.

La médiation salue ces engagements pour 2020 et souhaite savoir si la mise en œuvre du nouveau référentiel Marianne passera par de nouveaux dispositifs, du type « interlocuteur unique » ; ou quelles modalités sont prévues pour la rendre effective.

En effet, elle est bien consciente de la difficulté qu'il y a pour les services à tenir les délais que l'administration s'impose afin d'améliorer la qualité du service aux administrés, et constate que, dans bien des cas, ces délais ne sont pas tenus, quand bien même ils sont supérieurs aux 15 jours préconisés.

S'il est vrai que la dématérialisation peut permettre d'améliorer sensiblement cette situation en apportant une rapidité de réponse et en simplifiant l'accès aux informations et aux documents administratifs, elle doit cependant s'accompagner d'une formation ou d'un appui des personnels administratifs chargés de mettre en œuvre ce nouveau mode de relation aux usagers, qui implique qu'ils soient en capacité d'en assurer le back office. Or il n'est pas rare qu'après un premier accusé de réception, la réponse tarde à venir, voire ne vienne pas.

*À titre d'exemple, la médiation est régulièrement saisie par des requérants de la région Ile-de-France, candidats à un examen ou un concours géré par le SIEC, parce que celui-ci ne respecte pas les délais de réponse affichés pour la communication des photocopies de correction de copies d'examens ou de bordereaux de correction de l'oral. Ces délais varient entre 30 et 60 jours en fonction de la période à laquelle l'utilisateur se connecte à la plateforme dédiée (sachant que le service est fermé du mois de juin au mois de septembre, période longue et pendant laquelle les usagers souhaitent **de façon urgente** connaître la manière dont leur copie a été corrigée pour avoir le temps de contester ou simplement de comprendre leurs résultats avant d'entamer une nouvelle année scolaire).*

- **Proposer un questionnaire de satisfaction à chaque appel téléphonique ou connexion à un service public en ligne et organiser la traçabilité des échanges entre l'utilisateur et l'administration.**

Conformément à l'objectif de transparence du programme AP 2022, l'exploitation de ces questionnaires doit être réalisée au fil de l'eau pour évaluer :

¹ Critère n°5 du CERFA numérique

² Critère n°28 du CERFA numérique

- le score d'efforts induits par l'utilisateur pour se connecter à la plateforme ;
- le nombre des appels qui n'aboutissent pas suite à une saturation de la ligne ;
- la bonne foi de l'utilisateur en cas de litige avec l'administration ;
- le bon déroulement de la procédure de démarche en ligne.

Les résultats de ces évaluations doivent être pris en compte par l'administration sur une périodicité inférieure à un mois pour faire évoluer rapidement le fonctionnement de la plateforme, si besoin.

Cette recommandation va dans le sens de l'objectif fixé par le ministère de l'éducation nationale de finaliser le modèle national de présentation des résultats de qualité de service des rectorats et DSDEN en vue d'un affichage et d'une publication dans chacun de ces sites d'ici la fin 2019.

Débat lors de la réunion préparatoire du 5 décembre 2019

Le SG/Modernisation et la DNE projettent à terme que chaque service en ligne affiche, à la fin de la démarche, le bouton « MonAvis » afin de recueillir l'avis des usagers, lequel est ensuite publié en ligne dans l'observatoire de la qualité des démarches (<https://observatoire.numerique.gouv.fr/>).

Le service [diplome.gouv](http://diplome.gouv.fr) propose déjà ce bouton.

Enfin, les services en ligne de demande de bourse et d'inscription au lycée disposent d'un questionnaire de satisfaction propre.

Un plan d'action est en cours d'élaboration pour élargir l'offre aux différents services en ligne proposés par le ministère.

À ce sujet, la médiatrice souhaiterait connaître l'échéance à laquelle il est prévu de mettre en place le bouton « MonAvis » ou le questionnaire de satisfaction pour les services du ministère ?

Enfin, à l'horizon fin 2020, le **SG/département modernisation** et la **DNE** envisagent de publier les résultats du baromètre Marianne sur les sites ministériels.

La médiatrice ne peut que se réjouir de ces évolutions concrètes et de ces propositions pour l'avenir.

• Offrir la co-navigation (usager/service administratif) à tous les usagers

Une réflexion devra être menée pour trouver les moyens techniques et juridiques d'aboutir à la création d'un tel service respectant les principes du RGPD pour **une co-navigation possible entre un usager et un accompagnant** - qui ne serait pas obligatoirement un personnel de l'administration (par exemple : un parent, un service social, le médiateur, le représentant syndical...).

L'accompagnant devra être autorisé à consulter le dossier de l'utilisateur dans le cadre d'une procédure simple et sécurisée juridiquement (code, contrat à signer en ligne ou par voie non dématérialisée).

Cette recommandation va dans le sens de la mesure annoncée par le Secrétaire d'État auprès du Premier ministre chargé du numérique lors du lancement du plan national « pour un numérique inclusif » en septembre 2018 visant à encadrer le travail des « aidants numériques » (création d'une charte de l'aidant numérique, création d'un dispositif « France Connect Aidants »). Ce projet expérimenté depuis la rentrée 2018 devrait être généralisé dans le courant de 2019. Il y a urgence à le faire avancer, pour tous les accompagnants qui sont d'ores et déjà amenés à faire « à la place de » au quotidien sans que la démarche soit sécurisée.

La DNE explique que la co-navigation usager/service administratif sera développée dans le cadre des travaux interministériels visant à accompagner les usagers en difficulté avec les outils numériques : le Gouvernement vient de lancer l'**expérimentation AidantsConnect**. S'appuyant sur le mécanisme d'identification *FranceConnect*, cet outil propose un cadre sécurisé techniquement et

juridiquement pour permettre à un aidant professionnel de réaliser les démarches administratives en ligne pour le compte d'une personne, sans solliciter ses mots de passe.

La médiatrice avait déjà eu connaissance de ce projet qui constitue une véritable avancée et elle s'y était intéressée lors de la rédaction de son rapport 2018. Elle souhaite savoir ce qui est prévu dans l'attente de la réalisation de ce dispositif technique pour nos ministères, car l'urgence se fait sentir pour beaucoup d'usagers et elle n'est pas nouvelle.

À ce stade, la DNE s'inscrit dans les travaux interministériels et n'envisage pas d'investir dans une voie autonome qui consisterait à développer son propre dispositif.

La médiatrice comprend la position de la DNE mais rappelle l'urgence à traiter ce problème.

- **Expérimenter, dans l'esprit des maisons de service au public, l'ouverture au sein des établissements scolaires, d'espaces numériques ou de tiers-lieux d'accompagnement et de formation aux démarches dématérialisées, pour aider les familles éloignées du numérique.**

L'éducation nationale bénéficie d'un maillage territorial exceptionnel, avec un réseau d'établissements scolaires plus développé que tous les autres services publics. On pourrait parfaitement envisager, comme c'est déjà le cas dans certaines écoles ou collèges, d'ouvrir dans ses locaux, hors temps scolaire, des espaces numériques de ce type, avec des accompagnants pour aider les familles qui ont le plus de difficultés à accomplir leurs démarches administratives en ligne, voire à se former au contact de personnes plus expérimentées ou de pairs volontaires.

Toutefois, ces dispositifs d'assistance ne doivent pas mettre en péril les effets des mesures gouvernementales entreprises pour **former tous les citoyens au numérique** afin de les rendre plus autonomes et plus responsables.

Les bonnes pratiques observées par la médiatrice montrent que l'enjeu principal de la société numérique pour ces prochaines années réside bien dans les efforts que nous serons capables de déployer pour **augmenter la capacité d'agir et de participer des personnes**, seul moyen de garantir un égal accès aux droits et aux libertés pour tous les citoyens. Les ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur doivent se saisir de leur responsabilité dans ce domaine.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La Delcom évoque la création des « Espaces parents » dans tous les établissements d'enseignement pour favoriser les échanges avec les parents.

Concernant l'enseignement supérieur, 2019 a été l'année de lancement des « campus connectés » : espaces/lieux d'études mis à disposition par les collectivités territoriales où les jeunes peuvent suivre, près de chez eux, des formations à distance dans l'enseignement supérieur en bénéficiant d'un tutorat individuel et collectif. 13 lieux ont ainsi été labellisés « Campus Connecté » à la rentrée 2019.

Les médiathèques/bibliothèques (hors périmètre MENJ-MESRI) proposent également des dispositifs d'assistance pour les personnes éloignées du numérique.

La médiation se réjouit de la multiplicité des dispositifs développés dans ce sens. Elle souhaite que ces nouveaux espaces soient largement investis et demande si l'on connaît leur taux de fréquentation et d'ouverture.

ReMEDIA 18-2

Rendre accessibles toutes les plateformes de service public aux personnes en situation de handicap

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

- **Poursuivre la mise aux normes des plateformes et services en lignes dédiées au service public d'éducation selon les préconisations du RGAA en vigueur**

Dans l'hypothèse où cela nécessiterait des déploiements longs, notamment pour les applications les plus anciennes, des mesures appropriées doivent être envisagées afin que les personnes en situation de handicap puissent accéder aux services concernés par d'autres voies que la plateforme numérique.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La Delcom rappelle l'exigence du respect du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) pour tout site web public afin qu'il soit consultable par tous. Cette exigence est inscrite dans le cadre de l'appel d'offres du marché de refonte des sites ministériels (MENJ, MESRI), des sites internet académiques et des sites eduscol, etudiant.gouv.fr, IH2EF...

Dans ce cadre, des audits RGAA des maquettes graphiques des sites ministériels et de Parcoursup sont en cours.

L'objectif est de mettre en conformité pour les sites ministériels et académiques le niveau V4 de la norme RGAA : ce référentiel figure dans le référentiel SI élaboré par la DNE, qui s'applique à l'ensemble des travaux réalisés et des marchés.

Concernant Parcoursup, l'objectif est de mettre en accessibilité progressivement en premier lieu le site public et en second lieu les interfaces du dossier candidat.

Enfin, il est précisé que toute nouvelle maquette est « approuvée accessible » avant d'être mise en œuvre.

Pas de commentaire de la médiation, qui se félicite de ces évolutions.

ReMEDIA 18-3

Mieux tester les applications et les services en ligne pour les rendre plus lisibles

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

- **Tester chaque outil de service public avant qu'il ne soit mis en ligne**

Lors du déploiement d'une application, la médiation suggère que, même s'il est prévu de pouvoir apporter des correctifs au fil de l'eau, **des tests minimaux soient réalisés en amont du lancement du dispositif par un panel d'utilisateurs et d'agents** amenés à gérer le service et que les rectificatifs nécessaires soient immédiatement intégrés dans l'outil.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Selon **la Delcom**, cette méthode est déjà appliquée par la DGESIP et l'équipe projet Parcoursup de la Delcom, depuis 2018, via l'écoute usagers pour faire évoluer l'application Parcoursup.

Il en est de même pour le service en ligne de demande de bourse de collège (test avec des parents d'élèves de deux collèges en REP et REP+) ainsi que pour Educonnect (organisation d'un atelier avec des parents en décembre 2017 pour les faire réagir sur le parcours et les écrans avant la mise en service du portail de connexion).

Le projet « portail parents » a également recours à cette méthode (entretiens et atelier avec des parents sur leurs attentes, réalisation d'une ethnographie avec des agents). Cette méthode sera appliquée tout au long de la conception et du déploiement de la plateforme.

De façon plus générale, **la DNE** porte un projet global d'amélioration de la qualité logicielle pour l'ensemble des projets numériques visant à améliorer la qualité des services livrés en amont des tests usagers.

Tous ces éléments sont de nature à répondre aux recommandations de la médiation.

• Adosser à chaque procédure dématérialisée un « comité d'usagers »

Il pourrait prendre la forme de celui qui est mis en place à Clermont-Ferrand dans le cadre de l'expérimentation de l'interlocuteur unique décrite *supra*. Le médiateur (académique ou national) ainsi que le référent Marianne pourraient en faire partie.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Le SG/Département modernisation rappelle que dans l'académie de Clermont-Ferrand, le comité usagers composé de parents d'élèves élus et non élus, d'élèves et d'étudiants, en place depuis 2018 (qui a pu être mobilisé sur le sujet de l'école inclusive) a participé et continue de participer à la dynamique de « point de contact unique/interlocuteur unique » initiée par la loi ESSOC. Cette dynamique a notamment permis la mise en place d'un dispositif de numéro de téléphone et d'un formulaire de contact unique pour les usagers des rectorats et DSDEN de l'académie. (cf. dossier de presse semaine de l'innovation).

Il cite également les deux dispositifs déployés dans l'académie de Lyon :

- Le comité des usagers, constitué de parents d'élèves et de membres de l'administration et présidé par le recteur, a été mis en place début 2019. Il vise à améliorer la communication entre l'administration et les agents sur des sujets qui préoccupent les familles, en participant notamment à la création du serveur vocal interactif de l'académie. Ce comité a pu initier des groupes de travail mixtes en charge de coconstruire des solutions.

- Le comité des usagers de l'école inclusive, qui s'est mis en place officiellement le 5 juin, regroupe différents représentants des associations de parents d'élèves en situation de handicap. Réuni 5 fois sur les 6 derniers mois, ce comité a pu notamment aider à la création de la plateforme académique de l'école inclusive et faire remonter les difficultés des familles pour améliorer les processus de fonctionnement entre notre administration et les usagers.

Dans le cadre du projet « Portail parents », il est envisagé de constituer une communauté d'usagers dite « bêta » sur l'ensemble du territoire pour permettre l'amélioration en continu de la plateforme.

La DNE, en lien avec les maîtrises d'ouvrage, a mis en place des « maîtrises d'usage » (des groupes d'utilisateurs finaux) régulièrement sollicitées pour tester les applications. Cette pratique est en extension.

La médiatrice a eu connaissance de ces différents dispositifs. Elle les a cités en exemple dans son rapport 2018. Sa recommandation vise à étendre, à brève échéance, ces expérimentations dans d'autres académies, que ce soit pour les usagers ou pour les personnels qui utilisent eux aussi des services en ligne pour le déroulement de leur carrière, leur demandes de mutation et la préparation de leur fin de carrière (demande de départ à la retraite). Où en est-on concrètement ?

- **Proposer un droit d'accès aux membres de ces comités d'usagers pour tester les applications (version bêta).**

Afin de respecter les principes du RGPD, ce droit d'accès devra être conçu de manière à ne pas permettre de visualiser les données personnelles des utilisateurs.

Ces comités d'usagers chargés de suivre les *process* des plateformes devraient également comprendre en leur sein des « testeurs » en situation de handicap qui pourraient s'assurer que l'ergonomie et l'accessibilité des plateformes sont suffisantes et ne posent pas de difficultés concrètes nécessitant des ajustements supplémentaires. La dématérialisation doit, en effet, être l'occasion de gagner en autonomie et non l'inverse.

Plus globalement, afin d'améliorer la qualité du service rendu, un droit d'accès « usager » en consultation pourrait être donné aux agents de nos ministères chargés de la mise en œuvre d'une procédure dématérialisée. En effet, ces derniers ne disposent actuellement que d'une vue « agent » de l'application. Cette vue, limitée, ne permet pas de visualiser les écrans et les rubriques offerts aux usagers et donc de comprendre les difficultés qui peuvent se présenter et de proposer des améliorations du système.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La DNE rappelle que le test des services en ligne fait bien partie des pratiques mises en œuvre avec la « maîtrise d'usage ». Elle constate également une forte demande des personnels en établissement qui accompagnent les parents d'élèves de pouvoir bénéficier de « bacs à sable », de versions « test » pour pouvoir accomplir leur rôle d'accompagnant et avoir une réelle visibilité sur ce que voient les parents quand ils font leurs démarches en ligne.

La médiatrice a fait le même constat que la DNE : c'est pour cette raison qu'elle a formulé cette recommandation. Concrètement, elle souhaite que de telles pratiques soient développées pour tous les services en ligne et aillent de pair avec la mise en place de toute procédure dématérialisée.

- **Indiquer en première page de chaque plateforme, les textes de nature législative, réglementaire et infra réglementaire applicables.**

La présentation des principales règles devra être simple et synthétique et faire référence aux textes sur le modèle des informations délivrées par le site service public.fr. (<https://www.service-public.fr/>).

Une telle recommandation permettrait :

- d'éviter qu'une procédure dématérialisée ne fasse office de règle de droit au mépris de la réglementation applicable ;
- aux usagers de prendre connaissance des règles, de les comprendre, et de vérifier qu'elles sont bien appliquées à leur situation.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La Delcom met en valeur la présentation de Parcoursup à cet égard. Pour les autres services, elle précise qu'il revient aux chefs de projets en charge du développement des applications de faire ce travail.

La médiation recommande qu'une impulsion soit donnée par l'administration centrale pour faire appliquer ce principe et que tous les services en ligne (ou application) soient construits en le respectant afin que chaque usager (au sens large) soit en mesure de consulter aisément les textes applicables à sa situation et de vérifier la manière dont son dossier est traité par la plateforme en ligne (vérifier notamment que ce traitement est conforme aux droits en vigueur).

Comité de suivi du 26 février 2020

La médiation évoque la recommandation sur la lisibilité des plateformes afin que les textes législatifs et règlementaires appliqués par la procédure soient indiqués sur les premières pages du service en ligne, à l'image de ce qui existe sur la plateforme service-public.fr ou d'autres plateformes de l'éducation nationale (SIAM, Parcoursup, les bourses du supérieur).

La médiation insiste pour qu'à chaque application ou service en ligne soit adossé à un comité d'usagers et qu'un numéro de téléphone soit prévu en accès gratuit (demande formulée en 2018).

Le directeur de la DNE répond que le contact humain est par définition moindre dès l'instant où l'on se situe dans une démarche en ligne. Il convient d'être vigilant car l'on va se trouver avec la gestion de 2 supports (matériel et numérique) ce qui va être un facteur de complexité. Si beaucoup de travaux restent à faire pour simplifier le parcours de l'utilisateur, il souligne que la réorganisation des services de la DNE (création d'un bureau dédié à ce dossier) et la conception comme la création des outils en cours répondent à cette demande. La mise en œuvre est certes progressive et s'inscrit dans la durée.

Le Directeur de cabinet demande des précisions en matière de délais.

Le DNE répond que cela demande, d'une part, de mieux accompagner les offres diverses et multiples et, d'autre part, une acculturation des usagers.

La Secrétaire générale rappelle que la dématérialisation de 100% des services s'inscrit dans une dimension de politique interministérielle. Si elle comprend les demandes de la médiation, elle pense qu'il ne faut pas sauter les étapes, et que la première étape consiste déjà à convaincre les EPLE de s'engager dans cette démarche. Les établissements n'avancent pas tous au même rythme ; il y a des réticences et il ne faut pas trop complexifier leur travail.

La médiatrice répond que la dématérialisation a pour but en effet de simplifier les démarches pour les usagers. L'administration qui avait pris du retard dans ce domaine a indéniablement progressé ces derniers mois. Elle se félicite de la création d'un bureau à la DNE qui va permettre de se concentrer sur le design de service et le parcours de l'utilisateur. Elle est consciente de la difficulté de rendre un site déjà existant plus accessible, lorsque cette préoccupation n'a pas été présente en amont dans le cahier des charges, et comprend que la gestion parallèle de deux dispositifs puisse engendrer des difficultés. Elle rappelle que certains usagers sont éloignés, culturellement et matériellement, de cet environnement numérique et que le récent rapport de la Cour des comptes, comme celui du Défenseur des droits l'an dernier, s'est fait l'écho de ces difficultés pour les usagers des services publics. Elle se réjouit des modalités qui semblent présider à la conception du futur Portail parents, qui se construit de manière collaborative, en co-design avec les différents partenaires.

ReMEDIA 18-4

Faciliter la compréhension des démarches en ligne par les usagers

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

- **Concevoir des interfaces plus intuitives, requérant des compétences numériques minimales et utilisant un langage clair, simple et non ambigu.**

Le recours à l'image pour faciliter la compréhension de la procédure va dans le sens de cette préconisation. De même, conformément à l'article L 111-1 du Code des relations entre le public et l'administration, la prescription de l'usage de la langue française doit être appliquée. Compte tenu du nombre important de consignes indiquées en langue anglaise dans nos plateformes ou applications, il est utile de rappeler ce texte à valeur législative.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Pour **la Delcom**, sont déjà engagés pour l'ENJ, les espaces dédiés intuitifs adaptés à tous les supports (*responsive*), requérant des compétences numériques minimales, dans un langage simple et avec un fort recours à l'image (recours à des pictogrammes et à des tutoriels) pour les services en ligne : <https://services-en-ligne.education.gouv.fr> et en lien avec le CNOUS pour l'ESRI : www.messervices.etudiant.gouv.fr. Progressivement, Parcoursup met en place de tels dispositifs, grâce, notamment, à l'écoute des usagers qui se traduit depuis deux ans par des évolutions du design des interfaces. De même, le recours à l'image est largement pratiqué : utilisation de pictogrammes et de tutoriels par exemple pour les procédures de demandes de bourse dans le second degré et l'enseignement supérieur.

Au niveau de **la DNE**, dans le cadre du comité « 100% démarches en ligne », créé en avril 2018 le sujet est porté par les directions concernées. De premiers résultats sont tangibles : stratégie EduConnect et mise en œuvre d'une méthodologie de conception, dans le cadre du projet « Portail parents », s'appuyant sur la démarche de *design thinking* qui mobilise les utilisateurs finaux de la future application. Cette démarche vient en complément de l'amélioration continue qui s'appuie sur la communauté d'usagers.

Ces éléments répondent parfaitement aux recommandations de la médiatrice.

- **Mesurer le degré de compréhension du fonctionnement des plateformes par les usagers.**

L'analyse de ces mesures doit permettre d'apporter des correctifs dans un délai rapide, de l'ordre d'un trimestre au maximum.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La Delcom tient à rappeler que les contenus éditoriaux, les « Foires aux questions » et les parcours usagers ENJ et ESRI sont en permanence améliorés au travers de l'assistance multicanale des usagers (assistance sur les sites via contacts mails, courriers, réseaux sociaux et messagerie instantanée).

Le suivi et l'évaluation (*monitoring*) de la compréhension des plateformes vont être renforcés en 2020 pour le site education.gouv.fr. Le ministère va en effet se doter d'un outil de mesure afin d'améliorer les parcours usagers.

En 2020, il est prévu de doter Parcoursup d'un outil conversationnel d'assistance de type « chatbot ».

La médiatrice se réjouit de ces évolutions. Elle regrette toutefois que, dans Parcoursup par exemple, l'accès au « chatbot » soit limité dans le temps (plages horaires peu compatibles avec l'emploi du temps d'un lycéen) et par thématique (orientation en IFSI, CPGE, études de médecine...). Si un chatbot est créé, son accès ne devrait pas être limité dans le temps (ou sur des plages horaires compatibles avec l'emploi du temps des lycéens), pas plus que son utilisation circonscrite à certaines questions. Par ailleurs, la médiation constate que trop de sites académiques proposent encore des liens obsolètes datant de plus de 3 ans pour accéder à des services d'accès aux droits en ligne (bourses de collège ou bourses du supérieur) : dans ce contexte, une actualisation et un nettoyage périodiques (une fois par an au moins) des moteurs de recherche académiques devrait être mis en place.

ReMEDIA 18-5

Faciliter la validation par l'utilisateur de sa démarche en ligne

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

- **Permettre à tous les usagers d'utiliser des moyens de paiement non dématérialisés, cette utilisation ne devant pas donner lieu à un surcoût.**
- **Assurer la gratuité de l'accès à tous les services publics, qu'ils soient ou non dématérialisés.**

Aucun traitement de dossier pour l'accès à un droit prévu par une politique publique ne devrait dépendre du versement d'une contribution. De même, toute plateforme téléphonique adossée à un outil dématérialisé devrait pouvoir être jointe à l'aide d'un numéro d'appel gratuit (numéro vert).

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Selon **la Delcom**, il n'y a pas de démarche en ligne portée par le ministère intégrant un paiement par l'utilisateur.

La médiatrice précise qu'elle faisait allusion aux services en ligne d'accès au dossier social étudiant, bourses, CVEC. De même elle insiste sur la nécessité de mettre en place des numéros verts gratuits d'accès aux services publics en ligne : par exemple, pour les personnels, l'accès à la plateforme de l'ENSAP n'est pas gratuit et même surtaxé pour les personnels retraités. Cette recommandation est bien une actualité sensible si l'on se réfère à la polémique toute récente qui a pu naître à propos de la mise en service du numéro vert destiné à aider les étudiants précaires dont la non gratuité a été dénoncée par les syndicats étudiants.

b. Redonner aux administrés la capacité d'agir et de choisir

ReMEDIA 18-6

Rendre plus transparent le fonctionnement des algorithmes

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

- **Mettre en place des commissions chargées d'auditer les algorithmes avant et pendant leur utilisation :**

- avant la mise en service, ces commissions seraient chargées de vérifier que les traitements automatisés sont bien conformes aux objectifs fixés et aux droits et textes législatifs et réglementaires qui les encadrent;
- au cours de l'utilisation, ces commissions devraient pouvoir évaluer l'évolution de leur fonctionnement à chaque changement de la réglementation, afin de s'assurer qu'ils respectent bien les droits et règles en vigueur et qu'ils ne génèrent pas de biais discriminants.

Ces commissions devraient être indépendantes par rapport aux maîtrises d'ouvrage et pouvoir proposer, en relation avec les maîtrises d'œuvre, des correctifs au fil de l'eau.

La CNIL a fait une proposition en ce sens dans son rapport 2017 « *Comment permettre à l'homme de garder la main ? Les enjeux éthiques de l'algorithme et de l'intelligence artificielle* ».

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La Delcom considère que cette recommandation n'est pas applicable à son niveau et est destinée aux chefferies de projets concernées (Parcoursup, Affelnet, Inscrinet, mutations/mobilité personnels...)

La DNE tient à rappeler qu'elle a été mise à contribution pour développer certains simulateurs (bourses, salaires des enseignants). Par ailleurs, la DNE a récemment lancé des premiers travaux visant à outiller la publication et la diffusion d'algorithmes, notamment ceux liés aux processus RH. Ces travaux seront à développer pour les démarches destinées aux usagers.

La médiatrice est d'accord avec la remarque de la Delcom. Sa préconisation serait qu'à chaque service en ligne ou application utilisant un algorithme comme outil d'aide à la décision soit « adossé » un comité créé sur le modèle du Comité éthique et scientifique de Parcoursup. Est-ce envisageable et à quelle échéance ?

La DGRH considère que les traitements algorithmiques mis en œuvre sont également des traitements de données à caractère personnels entrant dans le champ juridique de la protection des données. En application du CHAPITRE IV « Responsable du traitement et sous-traitant » du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), un responsable de traitement est identifié pour chaque traitement de données à caractère personnel. Dans le dispositif mis en place au MENJ/MESRI, le responsable des traitements est le ministre représenté par une direction d'administration centrale (DGRH pour les systèmes d'information des ressources humaines (SIRH) au MENJ/MESRI).

La notion de responsable de traitement s'oppose au principe d'une commission indépendante qui interviendrait dans la définition initiale et *a fortiori* dans l'évolution du traitement, sans assumer de responsabilité au titre du RGPD.

La médiatrice considère que le commentaire de la DGRH ne répond pas vraiment à sa proposition : elle rappelle qu'il s'agit d'adosser à chaque service en ligne utilisant un algorithme comme outil d'aide à la décision un comité créé sur le modèle du Comité éthique et scientifique de Parcoursup. Elle ne comprend pas les raisons pour lesquelles ce qui existe pour Parcoursup, et qui a été instauré en 2018 par la loi ORE, ne serait pas envisageable pour d'autres services en ligne qui sont soumis aux mêmes règles de transparence. Un comité d'éthique n'intervient pas dans la définition initiale du traitement des données ; il analyse les modalités de ce traitement au regard de leur conformité aux droits et textes législatifs et réglementaires en vigueur ; et il obéit lui-même à des règles de confidentialité qui ne s'opposent pas au RGPD. Elle renvoie aux conditions légales définies pour le travail du Comité de Parcoursup.

Selon la **DNE**, de tels dispositifs paraissent lourds à gérer et relèveraient d'un pilotage par la direction métier concernée.

- **Former les personnels techniques et administratifs (concepteurs, utilisateurs et gestionnaires) utilisant ces modes de traitement dans le cadre de leur activité professionnelle, voire les décideurs, en les initiant à l'analyse critique des résultats produits par des opérations algorithmiques.**

L'enjeu de cette formation serait de réintroduire un regard humain sur tout type de résultats obtenus et de pouvoir les modifier, de sensibiliser à un certain nombre de risques et responsabilités et de former à des outils plus spécifiques.

À terme, les concours de recrutement des personnels techniques et administratifs dans la fonction publique devraient pouvoir évaluer et certifier les compétences acquises dans ce domaine avant l'entrée dans la fonction publique puis en formation continue.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Selon la **DGRH**, dans le champ de responsabilité qui la concerne, les traitements algorithmiques mis en œuvre dans les SIRH constituent uniquement des outils d'aide à la décision. Il s'agit de traitements algorithmiques mis en œuvre pour faciliter les opérations collectives concernant plusieurs centaines à plusieurs milliers d'individus (mouvements, affectations suite à concours). S'ils participent à la préparation des décisions individuelles dans le cadre de ces processus collectifs, il ne s'agit pas de traitements aboutissant à des décisions sans intervention humaine. Au contraire, l'ensemble de ces processus se caractérisent par des phases d'examen des situations particulières et d'échanges entre les services (dans le cas des mouvements interacadémiques ou inter-départementaux, itérations entre les services de la DGRH et ceux des rectorats et des DSDEN).

La définition même de ces processus, qui sont fondés sur l'examen des situations particulières, ne rend pas nécessaire la mise en œuvre systématique d'une sensibilisation des agents, et en particulier des nouveaux recrutés, tel que préconisé par la médiatrice.

La médiatrice considère qu'avec le développement des processus de décisions fondés, même partiellement, sur des algorithmes, nous sommes entrés dans une nouvelle ère du service public et qu'il est nécessaire de former les agents à avoir une lecture critique des résultats produits par ces modes de calcul. Elle pense qu'une formation de base est nécessaire pour tous. Toutes les études montrent que ces outils peuvent générer des biais. Il faut donc que les agents qui utilisent ces traitements algorithmiques soient sensibilisés, et qu'ils soient en capacité de les repérer, d'en comprendre l'origine et de les corriger – en effet, ils peuvent parfois aller à l'encontre de la politique publique qu'ils sont censés mettre en œuvre.

Par exemple, les algorithmes qui doivent gérer des quotas minimum ou maximum (comme les boursiers dans Parcoursup) doivent être surveillés lors de leur fonctionnement (exemple du

fonctionnement d'Affelnet dans l'académie de Paris en 2016, où l'absence de réunion du comité de pilotage du logiciel avait entraîné l'affectation de +de 83 % de boursiers au lycée Turgot).

- **Publier non seulement les règles présidant aux principaux traitements algorithmiques utilisés pour fonder les décisions individuelles, mais aussi les modalités de traitement des données personnelles collectées par l'algorithme (critères, pondération des critères, hiérarchisation de ces critères, poids de ces critères dans la prise de décision finale).**

Cette recommandation a pour corollaire la communication des textes applicables et générateurs des droits sur chaque plateforme afin que chacun puisse s'assurer que les modalités de traitement de sa situation sont conformes au droit.

Elle s'inscrit dans le cadre de l'application des dispositions de l'article L312-1-3 du Code des relations entre le public et l'administration. En outre, elle permet à chacun d'être informé de la manière dont sa demande est évaluée et traitée, que la procédure soit entièrement automatisée ou non, même si le RGPD rend obligatoire cette transmission uniquement pour les traitements entièrement automatisés. La CNIL considère en effet, cette transmission comme « une pratique vertueuse ».

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La Delcom rappelle que l'algorithme de Parcoursup a été publié. De même, les critères d'examen des dossiers pour chaque formation sont publics. Seuls les algorithmes locaux des formations supérieures (qui donneraient à voir la pondération appliquée sur les critères d'examen des dossiers) ne sont pas publiés. Ils relèvent du secret de délibération des jurys (décision du Conseil d'Etat).

La médiatrice rappelle la définition donnée par la CNIL pour des pratiques vertueuses en la matière :

« Publier non seulement les règles présidant aux principaux traitements algorithmiques utilisés pour fonder les décisions individuelles, mais aussi les modalités de traitement des données personnelles collectées par l'algorithme (critères, pondération des critères, hiérarchisation de ces critères, poids de ces critères dans la prise de décision finale)(...) »

La CNIL considère en effet, cette transmission comme une pratique vertueuse permettant de combler le désir des citoyens d'explication du fonctionnement des algorithmes. »

Par ailleurs, la médiatrice sera attentive à l'avis qui sera rendu par le Conseil constitutionnel, auquel le Conseil d'État a transmis, le 15 janvier dernier, une QPC (question prioritaire de constitutionnalité) concernant l'article L 612-3 du Code de l'Éducation.

La DGRH rappelle que l'article L 312-1-3 du CRPA prévoit que les administrations « publient en ligne les règles définissant les principaux traitements algorithmiques utilisés dans l'accomplissement de leurs missions lorsqu'ils fondent des décisions individuelles. » Dans le dispositif mis en œuvre par la DGRH, les notes de service annuelles mentionnent la mise en œuvre de chaque traitement algorithmique contribuant de manière substantielle à la prise de décision ; cette mention systématique complète la description traditionnelle des principales règles en vigueur, qui constituent les éléments du traitement algorithmique. Les lignes de gestion signalent également la mise en œuvre de traitements algorithmiques. L'ensemble de ces documents sont publiés en ligne sur le site internet du ministère, permettant de répondre à l'obligation de l'article L 312-1-3 du CRPA.

Cette obligation d'information générale est complétée par l'obligation de pouvoir fournir, à la demande, une information détaillée sur la mise en œuvre de chaque algorithme, en application des articles L. 311-3-1 et R. 313-3-1-2 du CRPA. Des fiches d'information détaillées, en cours de finalisation, seront disponibles pour l'ensemble des algorithmes mis en œuvre par la DGRH via les SIRH, quand bien même aucun de ces traitements algorithmiques ne serait entièrement automatisé.

Elles seront transmises à toute personne qui voudrait connaître les modalités de traitement des données personnelles par l'algorithme.

La médiation ne peut que se féliciter de ce dispositif d'information et sera attentive à sa mise en œuvre.

- **Consentir aux usagers la faculté de « jouer » avec les systèmes, selon le concept dit de « jouabilité » proposé par la FING.**

Ce concept consiste à offrir la possibilité pour l'utilisateur de faire varier les paramètres, de tester avec différentes hypothèses les applications dans des « bacs à sable » pour anticiper les résultats obtenus avant de confirmer définitivement tel ou tel choix. Selon la FING, cette pratique de manipulation « à blanc » de l'outil permet de comprendre son fonctionnement plus rapidement que celle de la lecture des codes sources de l'algorithme.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Pour la DGRH, la mise en place de simulateurs relatifs aux algorithmiques mis en œuvre via les SIRH nécessiterait des moyens importants, alors même que les crédits de financement pour les SIRH sont déjà très contraints, dans le double contexte de mise en place d'un écosystème SIRH rénové, suite la décision du ministre de l'éducation nationale et de la jeunesse d'arrêter le programme SIRHEN en juillet 2018, et d'évolutions fortes consécutives à la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique.

Toutefois, les agents concernés par un algorithme mis en œuvre dans un SIRH du MENJ/MESRI peuvent obtenir sur demande une information détaillée sur la mise en œuvre de chaque algorithme. Celle-ci ne consiste pas à mettre à disposition le code source d'une application informatique mais bien « **à expliquer en détail et sous une forme intelligible, à la personne concernée, la manière dont le traitement a été mis en œuvre à son égard** », conformément à l'article 47 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Enfin, pour les mouvements des personnels enseignants, qui sont les processus utilisant des traitements algorithmiques concernant les effectifs les plus importants, il a été prévu, dès 2020, sans demande de sa part, une information personnalisée permettant d'expliquer la décision qui a été prise à son égard.

La médiatrice ne peut que se féliciter de cette réponse. Elle souhaite que l'information individuelle qui sera transmise sans demande préalable, soit faite dans un délai raisonnable afin de préserver la possibilité pour chacun de la contester dans le délai des recours administratifs et contentieux.

La DNE explique qu'il n'y a pas eu d'étude de faisabilité sur ce point du concept de jouabilité. En ce qui concerne les traitements d'affectation (enseignants, élèves), cela paraît difficile à réaliser dans la mesure où les résultats ne dépendent pas que de la situation de l'utilisateur mais de l'ensemble des dossiers traités. Les informations pertinentes peuvent être tirées de la mise à disposition de statistiques sur les opérations passées (par exemple note moyenne des dossiers admis dans un établissement)

La médiatrice comprend l'explication donnée par la DNE.

Comité de suivi du 26 février 2020

La médiation rappelle les difficultés liées aux nouveaux processus de décision administrative fondés sur des algorithmes. Elle recommande, afin de vérifier qu'il n'y a pas de biais, la mise en place de comités pouvant auditer le fonctionnement des plateformes et prendre en compte des situations particulières comme les situations de handicap, les problèmes de santé, le décès d'un enfant ou d'un conjoint, certaines situations familiales délicates..., l'ensemble de l'organisation pouvant s'inspirer de l'organisation retenue pour Parcoursup.

La médiatrice insiste sur la nécessité de former et de sensibiliser les agents et gestionnaires utilisant, ou susceptibles d'utiliser, des traitements algorithmiques à l'analyse critique de leur fonctionnement. Elle rappelle que le code des relations entre le public et l'administration le précise. Un plan de formation sur cette thématique devrait donc être déployé.

La médiation rappelle également la nécessité d'indiquer sur toutes les plateformes les voies et délais de recours possibles à l'encontre des décisions administratives produites et la date de départ de la computation de ces délais.

La DNE convient que ces recommandations sont pertinentes. Pour autant, compte tenu de la charge actuelle de travail, il n'est pas possible d'embrasser toutes les problématiques en même temps, à savoir concevoir des nouveaux services en ligne et rattraper le retard pris sur ceux qui existent déjà en ce qui concerne l'amélioration du parcours usager.

ReMEDIA 18-7

Repositionner chaque acteur à son bon niveau de responsabilité

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

- **Indiquer de manière explicite dans toutes les applications et plateformes utilisant un algorithme :**

- la mention de l'autorité administrative tenue responsable des mesures prises à la suite de la décision algorithmique qui peut être saisie pour toute contestation éventuelle ainsi que la manière dont sera traitée cette contestation.

À chaque étape du processus décisionnel, les potentiels requérants doivent être en possession des informations relatives :

- aux voies et délais de recours contentieux ;
- à la nécessité de formuler ou non un recours administratif préalable à la saisine du juge pour provoquer une décision de l'administration. Dans l'hypothèse où un recours préalable administratif serait nécessaire, il conviendra de préciser si l'absence de réponse de l'administration constitue une décision implicite de rejet ou une décision implicite d'acceptation.
- la mention selon laquelle les décisions sont prises sur le fondement d'un traitement algorithmique en vertu de l'article L.311-3-1 du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA).

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La Delcom propose, pour 2020, son appui au département modernisation et à la DAJ pour la rédaction « explicite » de ces mentions (Affelnet, mutations/RH...).

La médiation remercie la Delcom pour cette proposition et souhaite savoir si un accord de principe a été donné pour que ce travail puisse démarrer rapidement. Elle évoque la nécessité d'associer l'ensemble des directions de nos ministères à cette étude, et en particulier la DGRH pour toutes les applications concernant le mouvement et la promotion des personnels, compte tenu de la publication des textes de la loi relatifs à la transformation de la Fonction publique en août 2019.

La DGRH explique qu'une notification individuelle de la mise en œuvre d'un traitement algorithmique est prévue pour tous les participants aux opérations concernées pilotées par la DGRH, via les systèmes d'information (portails I-Prof et SIRHEN, application AMIA et GALAXIE). Cette opération se fera en deux temps, compte tenu des délais de développements informatiques : information *ex post* dès l'année 2020, information *ex ante* et *ex post* à compter de 2021.

De plus, toute décision individuelle en matière de ressources humaines formalisée par un acte et prise en faisant appel à un traitement algorithmique comportera une mention explicite précisant les finalités du traitement, le rappel du droit de communication et les modalités d'exercice de ce droit (articles L. 311-3-1 et R. 311-3-1-1 du CRPA) ; cette mention sera mise en œuvre dès le printemps 2020, alors que l'article 47 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ne l'imposent, sous peine de nullité, qu'à compter du 1^{er} juillet 2020.

Par ailleurs, la DGRH est en train de finaliser son dispositif de mentions d'informations relatives aux traitements de données à caractère personnel, dont certaines seulement comportent des algorithmes. Ces mentions d'information comporteront les coordonnées de contact pour lui permettre ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'opposition qu'il tient des articles 15, 16, 18 et 21 du RGPD, ainsi que les coordonnées du DPD ministériel et la possibilité de contacter la CNIL.

Enfin, la contestation des décisions de l'administration devant le juge est toujours possible dans le cadre des voies et délais de recours habituels ; celle-ci porte sur la décision prise à l'issue des opérations menées à l'aide du traitement algorithmique et non sur le traitement algorithmique, qui ne constitue qu'une opération préparatoire à la décision administrative.

*La médiatrice s'interroge à la lecture de la phrase suivante : « Enfin, la contestation des décisions de l'administration devant le juge est toujours possible dans le cadre des voies et délais de recours habituels ; celle-ci porte sur la décision prise à l'issue des opérations menées à l'aide du traitement algorithmique et non sur le traitement algorithmique, qui ne constitue qu'une opération préparatoire à la décision administrative. » Elle souhaite que lui soit confirmée, ce qui lui a été dit lors de sa rencontre avec la DGRH le 21 février 2020, qu'il existe toujours une possibilité pour les personnels de formuler un recours administratif à l'encontre de ces décisions, pour ne pas être obligés d'aller directement devant le juge en cas de contestation. Il lui semble important que **ce principe général du droit** soit bien rappelé et compris par tous les responsables des services déconcentrés.*

ReMEDIA 18-8

Prendre en compte les situations particulières, même lorsqu'elles font l'objet d'un traitement algorithmique

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

- **Adosser à chaque outil de traitement algorithmique une commission chargée de la prise en compte des situations particulières des usagers. Celle-ci doit être présidée par l'autorité administrative tenue responsable. La programmation des réunions de cette commission doit être régulière pendant toute l'ouverture de la plateforme ou de l'application.**

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La Delcom signale que l'assistance des usagers est déjà effective pour certains téléservices tels que Parcoursup et « mes démarches étudiantes » via les espaces de réseaux sociaux et la messagerie instantanée. De plus, le suivi et l'évaluation (*monitoring*) de la compréhension des plateformes seront renforcés en 2020 pour le site education.gouv.fr. Le ministère va en effet se doter d'un outil de mesure afin d'améliorer le parcours usager. Enfin, un projet d'assistance via un outil conversationnel de type chatbot pour « Mes services étudiants » est en cours de réalisation avec le CNOUS.

La médiation se félicite de ces réponses. Toutefois, elle souhaite recentrer le débat sur le sens de sa recommandation : il s'agissait de demander l'adossement à toutes les plateformes de démarches en ligne une commission à l'instar de la CAES (Commission d'Accès à l'Enseignement Supérieur) comme c'est le cas pour Parcoursup, consultable pendant toute l'ouverture de la campagne d'admission post-bac pour traiter des situations individuelles qui ne peuvent être traitées sur la base de l'algorithme ou dont le traitement doit être individualisé (exemple : situation de handicap, maladie, déménagement, rupture familiale...).

De son côté, la DGRH précise que mise en œuvre d'une démarche d'examen systématique des situations particulières par une commission, présidée par le directeur général des ressources humaines, le recteur ou l'IA-DSDEN, n'est pas envisageable pour les opérations lourdes mises en œuvre par la DGRH ou les services académiques (rectorats et DSDEN), concernant parfois des milliers de personnes et mises en œuvre dans des délais contraints (par exemple, mouvements en vue de la rentrée scolaire). Les mécanismes spécifiques mis en œuvre par Parcoursup (notamment étapes successives et résultats intermédiaires), prévus dans le cadre d'un dispositif réglementaire *ad hoc*, ne sont ainsi pas transposables pour le processus RH.

En revanche, l'ensemble des processus sous la responsabilité de la DGRH et faisant intervenir des algorithmes se caractérisent par des phases d'examen des situations particulières, aucune décision n'étant entièrement automatisée.

La médiation tient à préciser, en premier lieu, que chaque année, Parcoursup gère au moins autant de candidats à l'admission post-bac que la DGRH de candidats à la mutation (mouvement des titulaires) ou à une première affectation (mouvement des stagiaires). En deuxième lieu, les situations examinées en CAES (Commission d'accès à l'enseignement supérieur) ne sont pas systématiques mais ciblées pour des besoins très spécifiques (par exemple, les élèves en situation de handicap). Enfin, les CAES se réunissent pendant toute la campagne annuelle d'ouverture de Parcoursup, ce qui pourrait être le cas pour les mouvements et affectation de personnels, même si cela se réalise sur une période plus courte

Dans la mesure où la DGRH précise que : « l'ensemble des processus sous sa responsabilité et faisant intervenir des algorithmes se caractérisent par des phases d'examen des situations particulières, aucune décision n'étant entièrement automatisée », pourquoi ne pas tout simplement officialiser cette démarche pendant l'ouverture des campagnes de mouvement ou d'affectation de stagiaires ? Il s'agirait d'officialiser la possibilité de prise en compte de situations particulières par des commissions ad hoc (handicap par exemple, ou situations très particulières car humainement intenable).

ReMEDIA 18-9

Permettre à chaque usager d'exercer son droit d'accès, de rectification ou d'opposition à l'utilisation de ses données personnelles

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

- Désigner dans chaque structure ministérielle la personne compétente pour effectuer un déréférencement ; indiquer la procédure à suivre ainsi que le contact du DPD (délégué à la protection des données) en première page des sites Internet et Intranet de nos deux ministères.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La **Delcom** répond qu'il existe désormais :

- un interlocuteur dédié à la Delcom pour exercer le droit à l'effacement et le droit à la rectification des données en lien avec le DPD.

- un accès direct aux modalités de contact en page d'accueil avec un encart dédié « Nous contacter » + mentions informatives dans le bas de page des sites du MENJ et du MESRI.

En 2020, il est prévu :

- d'optimiser le référencement du contact DPD sur les moteurs de recherche ;

- de mettre en place sur Pleiade le contact/saisie DPD ;

- d'avoir un accès direct à la médiatrice et au DPD depuis la page d'accueil des sites ministériels ;

- de valoriser auprès des académies l'accès aux DPD académiques.

La médiatrice ne peut que se réjouir de ces initiatives qui vont dans le sens de ses recommandations.

La **DGRH** explique que pour les SIRH sous sa responsabilité, la DGRH est en train de finaliser son dispositif de mentions d'information. Ces mentions d'information comporteront les coordonnées de contact pour permettre à chaque personne d'exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation qu'elle tient des articles 15, 16, 18 et 21 du RGPD, ainsi que les coordonnées du DPD ministériel et la possibilité de contacter la CNIL.

Il faut toutefois préciser que les droits de limitation et d'opposition offerts à des collaborateurs sont limités concernant les SIRH, dans la mesure où ces traitements sont nécessaires pour assurer la gestion de carrière et la rémunération des agents. En effet, toute personne qui exerce son droit d'opposition doit justifier de « raisons tenant à sa situation particulière », ce qui exclut les oppositions de principe à la mise en œuvre d'un traitement.

La médiatrice est tout à fait d'accord avec ces explications.

2. La VAE pour les professionnels devenus handicapés en cours de carrière

ReMEDIA 18-10

Permettre aux professionnels, notamment du secteur du BTP, devenus travailleurs handicapés d'obtenir un diplôme par la VAE

Il s'agit de personnes ayant exercé un métier dans le bâtiment, par exemple en maçonnerie ou gros œuvre, qui capitalisent l'expérience requise (en termes de compétences et de durée) pour l'accès par la voie de la VAE à des diplômes professionnels tels que le CAP-maçon ou le baccalauréat professionnel « technicien du bâtiment-organisation et réalisation du gros œuvre ».

Pour obtenir ce ou ces diplôme(s) – en application des arrêtés du 8 novembre 2012 et du 20 juillet 2015 concernant des diplômes professionnels relevant des dispositions du code du travail relatives à l'utilisation des équipements de travail mis à disposition pour des travaux temporaires de hauteur – il est exigé de produire une attestation de formation, prévue par la recommandation R 408 de la Caisse nationale d'assurance maladie et des travailleurs salariés (CNAMTS) relative en tout ou partie, au montage, à la réception et à l'utilisation des échafaudages de pied. Or, ces anciens maçons peuvent ne plus être en mesure d'exercer les activités visées par cette recommandation et donc de valider cette formation.

De la même façon, un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES) pour des diplômes professionnels du secteur du transport et de la logistique peut être exigé.

Ces travailleurs handicapés qui engagent une démarche de VAE le font pour des raisons variées, pour obtenir notamment la reconnaissance de leurs compétences ou pour être acteurs de leur parcours de reconversion. Or, non seulement ils ne peuvent plus exercer un métier qui est souvent à l'origine de leur handicap mais, de surcroît, certains d'entre eux ne peuvent valider ni totalement, ni même partiellement, un diplôme qui leur permettrait de faire reconnaître leurs compétences. Ils subissent, de ce fait, une double peine.

Il semble que des dérogations soient possibles, mais elles relèvent du pouvoir discrétionnaire du recteur d'académie. Cela entraîne une différence de traitement entre les candidats selon leur lieu de résidence mais, en plus, lorsque la dérogation est octroyée, cela n'est pas sans conséquence car l'employeur ne sait pas que le diplômé n'a pas obtenu cette formation.

Pour ceux qui n'ont pas de dérogation, alors qu'ils ont validé toutes les unités du diplôme par la VAE, ils se voient délivrer des attestations de blocs de compétences qui n'ont pas de valeur certifiante.

Une réflexion devrait donc être menée, par exemple en commissions professionnelles consultatives (CPC) pour faire évoluer la réglementation de ces diplômes, en rendant ces certifications optionnelles. Elles ne seraient obligatoires que lorsque l'activité relative à ces formations serait exercée de manière effective.

C'est la démarche qui a été choisie lors de la réforme du BTS esthétique-cosmétique qui n'a rendu la formation à l'utilisation des cabines de bronzage obligatoire que pour les professionnels qui s'équipent de tels matériels (cf. décret n°2016-1848 du 23 décembre 2016 relatif à la formation des professionnels qui mettent un appareil de bronzage à disposition du public ou qui participent à cette mise à disposition).

La médiatrice s'étonne également de voir que des diplômes nationaux ne peuvent être délivrés que si les candidats sont en mesure de fournir l'attestation d'une formation payante et organisée en dehors de l'éducation nationale. En un autre temps, le médiateur s'était arrêté sur les certifications demandées pour les candidats aux concours enseignants qui se voyaient exiger des certifications en langue, secourisme qu'ils pouvaient avoir du mal à obtenir dans les délais impartis pour se présenter aux concours. Une solution satisfaisante a été trouvée en incluant ces certifications dans la formation.

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

- **De mettre en place un groupe de travail, en lien avec la commission professionnelle consultative (CPC), pour traiter de la situation de professionnels, notamment du secteur du BTP, qui, au cours de leur activité professionnelle, se retrouvent en situation de handicap. En effet, ces derniers se voient exclus d'une reconversion à cause des exigences d'une certification que, du fait de de leur handicap, ils ne peuvent obtenir.**

Réponse de la DGESCO

Suite à un dossier soumis à la médiation, le ministère, en accord avec l'inspectrice de spécialité, a fait la réponse suivante :

Dans le règlement d'examen des diplômes concernés (logistique essentiellement), il apparaît pour le Certificat d'Aptitude à la Conduite des Engins en Sécurité (CACES®) que deux attestations de conduite en sécurité des chariots automoteurs à conducteur porté sont délivrées au candidat :

- une attestation de formation : cette attestation, délivrée par l'établissement de formation, atteste que l'élève, l'apprenti ou le stagiaire a reçu une formation théorique et pratique à la conduite en sécurité des chariots de telle catégorie. Cette attestation présentée lors des PFMP ou des stages, servira de base à la délivrance, par l'entreprise d'accueil, d'une autorisation de conduite des chariots décrits sur le document ;

- une attestation d'évaluation : cette attestation est délivrée par l'établissement de formation pour les candidats en CCF et par l'académie pour les candidats évalués sous la forme ponctuelle si le candidat réussit le CAP et obtient la moyenne à la fois aux tests théoriques et aux tests pratiques de conduite. Cette attestation permettra, pour les candidats ayant obtenu leur diplôme, une dispense de CACES® durant cinq ans à compter de la date d'obtention du diplôme.

La note à cette épreuve ne conditionne pas la réussite au diplôme ; les candidats déclarés inaptes à la conduite pour cette évaluation sont dispensés de la phase 2 (partie pratique). En revanche, ils sont tenus d'être évalués sur la phase 1 (partie théorique).

Donc, pour le CACES, les candidats en situation de handicap sont uniquement soumis à l'évaluation théorique.

Cette disposition est désormais prévue dans le règlement d'examen :

« Certificat d'Aptitude à la Conduite des Engins en Sécurité (CACES®)

Les candidats déclarés inaptes à la conduite pour cette évaluation sont dispensés de la phase 2 (partie pratique). En revanche, ils sont tenus d'être évalués sur la phase 1 (partie théorique) »

- La détention du certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES®), valide ou pas, est un élément de preuve de l'activité que le candidat a exercée (il pourrait même fournir, non pas un CACES® mais une autorisation de conduite délivrée par un employeur) ;

- Le CACES® valide ne sert que pour la délivrance de l'autorisation de conduite par l'employeur. Il n'est pas nécessaire pour se voir délivrer le diplôme.

Si l'attestation de formation sert à pouvoir se voir délivrer le diplôme, la note à cette épreuve ne conditionne pas la réussite au diplôme ; d'ailleurs, le candidat déclaré inapte à la conduite pour cette évaluation est dispensé de la phase 2 (partie pratique). Il ne se verra donc jamais délivrer une autorisation de conduite.

Le ministère conclut que l'on ne peut pas exiger d'un candidat à la VAE (reconnu RQTH ou non) qu'il présente un CACES® valide mais il faut qu'il prouve qu'il a suivi la formation (soit par une attestation de formation, soit par la détention d'un CACES®, valide ou pas).

Un candidat doit donc apporter lors de l'entretien devant la commission l'attestation de formation ou un CACES®, valide ou pas. Lors de son entretien, le jury pourra le solliciter sur ce qu'il a mis en œuvre sur le sujet.

II. Les personnels

1. Les personnels en situation de handicap : pour une prise en charge plus transparente et plus humaine

Beaucoup de situations différentes se cachent derrière le terme « situation de handicap » avec nécessité ou non de mesures de compensation. Le ministère et les services académiques travaillent depuis des années sur les réponses à apporter. Ainsi de nombreux dispositifs ont été mis en place. Mais, dans ce domaine, il ne peut pas y avoir de réponse standard.

Or, par exemple, concernant la mobilité des agents, la prise en compte du handicap ne concerne que les points attachés au barème. Le choix est soit une bonification minimale liée à la RQTH, soit une forte bonification au titre de l'amélioration des conditions de vie. Le bénéficiaire arrive ou non, grâce au barème, dans une académie (à l'inter) ou un établissement (à l'intra). Lorsque le handicap a des conséquences importantes sur la vie professionnelle, cette modalité de prise en compte n'est pas suffisante. Les médecins traitants de l'agent vont formuler des préconisations qui, en raison de leur manque de connaissance de la réalité du poste, peuvent se révéler inadaptées notamment dans l'environnement complexe d'un EPLE. Ensuite, les médecins de prévention ou les chefs d'établissements dans un EPLE ou le service de personnels tentent d'apporter une réponse plus précise qui peut peiner à se mettre en place, être négligée ensuite, voire développer l'hostilité de collègues.

Pour les autres actes de gestion (évaluation, promotion ...), la spécificité de la situation de l'agent n'est pas appréhendée.

Enfin, dès qu'il y a changement de situation, l'agent doit à nouveau communiquer des éléments sur sa situation de handicap pour obtenir les aménagements nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Il peut être tenté de renoncer à en faire valoir la spécificité.

La médiation propose qu'une réflexion soit lancée sur :

- la création d'un document pérenne (ou non), qui serait établi par une instance pluridisciplinaire et porterait sur les mesures adaptées à l'exercice de la vie professionnelle de l'agent en situation de handicap ;
- des améliorations qui pourraient être apportées à chaque étape du dossier.

ReMEDIA 18-11

Un document pérenne, une équipe pluridisciplinaire

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

- **Une équipe pluridisciplinaire, point d'entrée unique de l'agent en situation de handicap**

Cette instance serait constituée de personnels en charge du dossier handicap dans nos administrations comme les médecins de prévention, DRH, correspondants handicaps. Des représentants des IA-IPR et chefs d'établissement pour les enseignants ou chefs de service pour les non enseignants ... pourraient être sollicités à titre d'experts quant à l'aménagement du poste. Selon les situations, des professionnels extérieurs, comme des ergothérapeutes, médecins spécialisés, des associations ... pourraient être appelés également à se prononcer sur la situation. On y retrouverait

les personnes, comme au sein de la CDAPH, qui sont à même de prononcer un avis mais connaissent aussi la réalité du terrain.

Cette instance se réunirait au fil de l'eau en fonction des dossiers à examiner et constituerait le point d'entrée unique pour l'agent en situation de handicap qui ne se retrouverait pas perdu par la multiplicité des interlocuteurs possibles. Elle permettrait également à l'agent confronté à une difficulté liée à l'application des mesures décidées de trouver une réponse, cette instance agissant alors comme tiers expliciteur et facilitateur auprès des services concernés. La réponse devrait être donnée rapidement et de manière la plus anticipée possible en repérant les agents concernés même avant la prise de fonctions (au moment de l'admissibilité au concours, lors des entretiens de recrutement par voie contractuelle, durant le congé de longue maladie ou de longue durée ...).

L'idée n'est pas de créer, pour les personnels, le schéma identique à celui mis en place pour les élèves avec, d'un côté, une instance prescriptive qui ne connaîtrait pas la réalité du poste et, de l'autre, un employeur qui devrait mettre en place des aménagements qui pourraient se révéler inapplicables au contexte du poste. Notons que les décrets d'application de la loi du 11 février 2005 n'ont pas prévu pour les agents en situation de handicap l'équivalent des projets personnalisés de scolarisation (PPS). De plus, des exemples évoqués, notamment dans la partie consacrée aux aménagements de poste, montrent qu'une instance prescriptive différente de celle chargée de mettre en place, peut poser problème. Cela peut être source d'incompréhension et même de conflit dans une communauté éducative. C'est donc bien une équipe pluridisciplinaire qui devrait étudier la situation dans tous ses aspects et établir un document qui s'imposerait à tous.

Les aménagements proposés par l'équipe pluridisciplinaire pourraient faire preuve d'inventivité, de flexibilité avec un échange de bonnes pratiques, par exemple sur un forum qui y serait dédié.

• **Un document pérenne, mélange du carnet de santé et du PPS**

L'idée pourrait être, dans une fusion d'un outil tel le carnet de santé et d'un outil du type PPS (projet personnalisé de scolarisation) pour un élève en situation de handicap, de mettre en place, pour un agent en situation de handicap, un document (pérenne ou non selon le handicap) dans un « coffre-fort numérique » sécurisé (cf. infra) en partant par exemple d'une application existante comme l'application I-prof (à étendre alors aux autres catégories de personnels) élaboré par une instance constituée d'une **équipe pluridisciplinaire** pour définir, après implémentation, tous les aménagements nécessaires au regard de la situation de handicap d'un agent avec :

- d'un côté, les éléments médicaux introduits par l'agent et ses médecins, consultables par un nombre bien défini de personnes dans le respect du secret médical (médecins de prévention, instances du comité médical, agent concerné ...);
- d'un autre côté, toutes les mesures en lien avec la situation de handicap à savoir :
 - les moyens matériels nécessaires pour exercer les fonctions ;
 - les conditions de travail (allègement de service avec une durée précisée ou à titre définitif, aménagement des horaires, télétravail, complément de service sur d'autres activités) ;
 - les conditions de l'évaluation (items à aménager ; information du supérieur hiérarchique, du corps d'inspection, ...);
 - les conditions d'affectation (le type d'établissement et à l'intérieur les spécificités à respecter du type salle en rez-de-chaussée ...).

Une telle démarche permettrait **une portabilité des droits**, évitant à l'agent, le cas échéant, de refaire les mêmes démarches. Néanmoins, toute dégradation de l'état de santé du personnel en situation de handicap nécessitant d'autres aménagements ferait l'objet d'un nouvel examen.

Compte tenu du cadre sensible que sont les données de santé, une telle réflexion devrait être menée en liaison avec le RGPD (bien différencier la notion juridique de « handicap » avec la nature du handicap qui ne doit pas apparaître).

- **Une autorité hiérarchique certifierait le document**

Il appartiendrait ensuite au ministre, au recteur d'académie, au directeur académique des services de l'Éducation nationale (DASEN), au Président d'université ..., selon le corps d'appartenance de l'agent en situation de handicap et de son affectation, d'endosser le document.

- **Un « coffre-fort numérique » sécurisé**

Les technologies numériques ouvrent aujourd'hui des perspectives de solution intéressantes afin d'assurer la confidentialité des échanges tout en évitant le fractionnement et la dispersion des informations ; elles permettent de concevoir des espaces sécurisés où toutes les données privées peuvent être réunies (et donc échangées – sous réserve d'une autorisation de la personne concernée). La mise en place de « coffres forts numériques » mettant à la disposition des agents qui le demandent, leurs données de santé, permettra qu'elles les suivent tout au long de leur carrière, et qu'elles soient reliées, le cas échéant, aux informations relatives à leur parcours professionnel. L'accès à ce dossier personnel de l'agent pourrait être différencié, chaque interlocuteur pouvant le consulter, sur autorisation, en fonction des besoins de sa profession.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGRH le 20 février 2020

Une équipe pluridisciplinaire

La demande d'aménagement du poste de travail est une **démarche volontaire de l'agent en situation de handicap**, ce qui exclut un passage systématique devant une instance. Par ailleurs, la composition que vous évoquez rendrait très compliquée sa réunion dans des délais raisonnables. Le décret n°82-453 du 28 mai 1982 prévoit que l'agent en situation de handicap bénéficie d'un suivi médical particulier réalisé par le service de médecine de prévention. Au sein de ce service, **le médecin du travail** est seul habilité à proposer un aménagement de poste ou des conditions de service justifiés par l'état de santé. La préconisation médicale n'est pas limitée à une durée mais elle doit pouvoir être **réévaluée en cas de changement des conditions de travail ou d'évolution de la situation médicale**. Il convient de souligner qu'un réexamen périodique de la situation de l'agent en situation de handicap est dans son intérêt, notamment pour s'assurer que ses aménagements restent bien suffisants et appropriés son état de santé et ses besoins de compensation ayant pu évoluer.

Suite à la publication de votre rapport, une enquête a été réalisée auprès des académies pour savoir si elles avaient déjà mis en place de telles équipes pour l'examen des situations. Sur 29 réponses, 25 confirment que les situations les plus complexes sont examinées **en pluridisciplinarité**, à une fréquence variant entre un an et une semaine, le plus fréquemment un mois. Ces groupes ont des noms différents, pas forcément explicites et leur existence peut ne pas être connue. Par ailleurs, leur composition n'est pas toujours homogène.

Le plan d'actions pluriannuel d'insertion des personnes en situation de handicap et d'inaptitude 2020-2022 prévoit de **généraliser cette instance** qui se réunira sous l'autorité du directeur des ressources humaines (DRH). Elle se composera du correspondant handicap (CH), du chef de division des personnes concernés, d'un conseiller mobilité carrière (CMC), du médecin de prévention, de l'assistant de service social (AS), et, le cas échéant selon les situations à examiner, de l'inspecteur, du chef d'établissement... La fréquence des réunions sera fixée à un mois et autant que nécessaire. Le nom de cette instance peut être « groupe d'appui RH », mais chaque académie aura la liberté de le personnaliser. Afin de ne pas alourdir les procédures et les délais de traitement, **elle ne sera pas consultée pour les demandes d'aménagements simples** dont la résolution ne pose pas de difficultés particulières (matériel, logiciel, transport domicile-travail, prothèses auditives...). Pour les **demandes d'aménagements plus complexes**, il est déjà fait appel à des tiers : ergonomes, associations, autres... Dans ce cas-là, l'administration s'appuiera sur leurs expertises et leurs

propositions écrites. En effet, cela laissera plus de souplesse à l'administration si elle doit se réunir dans l'urgence et, par ailleurs, cela permettra de garantir la confidentialité des éléments à caractère personnel.

Seront ainsi examinées **non seulement les situations des personnels en situation de handicap mais aussi toutes les situations d'inaptitude, notamment dans le cadre du reclassement, et de la préparation du retour des agents suite à des congés de maladie** (CMO répétés ou de plus de six mois, CLM, CLD, disponibilité d'office pour raison de santé).

Un document pérenne

S'agissant d'un document pérenne, le ministère envisage, dans son nouveau plan pluriannuel pour l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, la création d'une **application spécifique pour le suivi des demandes d'aménagements des agents en situation de handicap et d'inaptitude**. Afin d'être ultra-sécurisée, elle serait localisée sur le réseau interne académique, et seuls des agents autorisés y auraient accès. Compte tenu des informations sensibles relatives au handicap et à l'état de santé, ce projet devra préalablement recueillir l'accord du délégué à la protection des données.

Cette application offrirait aux agents la possibilité de présenter leur demande d'aménagement de poste, de déposer dans un coffre-fort sécurisé **des documents administratifs** (pièce administrative justifiant le handicap, notification de prestation de compensation, devis ou factures...) à l'exception des documents qui relèvent du secret médical et qui ne doivent être communiqués qu'aux seuls médecins. Le **médecin de prévention y déposerait son avis** (sans précisions médicales) **concernant les besoins de compensation du handicap**. Le cas échéant, le dossier de chaque agent pourrait être complété par des avis d'autres professionnels (ergonomes, ergothérapeutes, associations spécialisées dans la compensation du handicap..).

Cette solution aurait l'avantage de présenter un seul point d'entrée pour l'agent, de garder une traçabilité des demandes et des aménagements réalisés, et de faire suivre les données en cas de mutation.

Elle sera examinée, dans le cadre des travaux de développement de l'application MEDEDUC, menés actuellement par la DGRH pour une mise à disposition aux services de médecine de prévention académiques, s'il est possible de créer un module de type coffre-fort rattaché à MEDEDUC qui permettrait la portabilité de la préconisation médicale d'aménagement de poste et le suivi de la mise en œuvre.

Il convient toutefois de souligner que l'agent sera toujours sollicité pour mettre à jour les justificatifs expirés (notamment RQTH, justificatif de prestation de compensation du handicap...) et que, pour certains aménagements, les avis du médecin de prévention doivent être annuels pour répondre aux exigences du FIPHFP.

Au sujet des **échanges de bonnes pratiques**, ceux-ci s'opèrent déjà lors des réunions nationales des correspondants handicap (2 à 3 fois par an). Par ailleurs, un espace collaboratif a été créé à l'attention des CH et il leur est possible d'y déposer des documents à l'attention de leurs collègues.

La médiatrice se félicite de trouver une réponse globalement positive à sa recommandation, notamment l'idée de mettre en place un coffre-fort numérisé, un seul point d'entrée pour l'agent, la traçabilité des demandes et des aménagements, la portabilité des droits.

Au-delà de la création d'une application pour le suivi des demandes d'aménagement, la médiatrice préconise l'élaboration d'un document contenant les mesures accordées pour tous les temps de la vie professionnelle (aménagement du poste, fiche d'évaluation, critères à appliquer lors d'une mobilité ...), qui aurait un statut officiel et s'imposerait à tous.

Elle est bien consciente que le médecin du travail est au cœur du dispositif, étant le seul habilité à pouvoir proposer un aménagement de poste ou des conditions de service particulières justifiées par

l'état de santé de l'agent. Il est donc important d'en avoir en nombre suffisant. Le maillage actuel en médecins de prévention qui est largement perfectible, rend d'autant plus utile l'existence d'une instance pluridisciplinaire placée directement au niveau du DRH académique.

Elle note avec satisfaction qu'il est déjà fait appel à des tiers comme des ergonomes, des associations. Elle espère que c'est le cas dans toutes les académies. Cela pourrait être mentionné dans le plan 2020-2022.

De même, puisqu'il est prévu de généraliser une instance qui se réunira sous l'autorité du directeur des ressources humaines, il lui paraît qu'arrêter un nom pour cette instance qui s'appliquerait dans toutes les académies aurait l'intérêt pour les agents de bien l'identifier, notamment en cas de mutation inter-académique. Il conviendrait de trouver un nom un peu plus explicite que celui proposé.

S'il est important de ne pas alourdir les procédures et les délais de traitement en soumettant à l'instance les demandes d'aménagement simples, la médiatrice propose que les demandes des agents dans cette situation et les aménagements accordés soient néanmoins systématiquement conservés dans le coffre-fort numérisé pour en assurer la portabilité.

Elle note comme très positive l'idée d'élargir le champ de cette instance aux situations d'inaptitude, notamment dans le cadre du reclassement et de la préparation du retour des agents suite à des congés de maladie, sachant que ces agents relèvent des bénéficiaires de l'obligation de personnes handicapés (article 34-II-1° de la loi 83-634). Pourraient être ainsi regardées les situations où, du fait notamment d'expertises et de contre-expertises, la régularisation de la situation administrative doit être examinée avec attention. Cela pourrait éviter de mettre des agents malades dans des situations financières catastrophiques par des décisions rétroactives qui vont se révéler très pénalisantes. Il ne faut pas oublier que les instances telles les comités médicaux ne prennent pas de décisions mais rendent des avis.

Comité de suivi du 26 février 2020

La médiation rappelle qu'en 2019, plus de 3 200 saisines sont arrivées émanant de personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur qui représentent 23% des saisines. Parmi ces réclamations, s'agissant notamment de celles qui ont trait aux affectations/mutations, à la protection sociale avec l'octroi de congés de longue maladie, congés de longue durée, disponibilités d'office, à des questions financières (trop-perçus...), certaines ont un lien avec une situation de handicap.

Il n'est pas possible d'identifier précisément combien de réclamations arrivent dans le champ spécifique du handicap des personnels car l'enregistrement de la fiche porte sur l'item principal : mutation, question financière... mais le nombre de saisines est important.

Deux populations saisissent la médiation :

- Les candidats à un concours ;
- Les agents déjà recrutés qui constituent les principales saisines. En effet, 80 % des situations de handicap déclaré se révèlent en cours de carrière.

Comme pour les réclamations qui arrivent à la médiation dans le champ du numérique, celles qui parviennent dans le champ du handicap montrent des personnes fragilisées :

- qui se heurtent à des procédures dont elles ne comprennent pas toujours le sens ;
- procédures qui leur demandent beaucoup de temps et d'énergie alors qu'elles sont déjà fatigables ;
- au fait que les démarches doivent être recommencées chaque année et pour chaque moment de la vie professionnelle (recrutement, mutation/affectation, question financière, déroulement de carrière, retraite) ;

- à l'incompréhension de la décision quand il y a refus dont elles ne comprennent pas toujours le sens et qui peut arriver tardivement ;

- à une possibilité de recours qui semble très limitée voire inexistante.

Par exemple, concernant une demande de mobilité, l'agent doit constituer un dossier médical chaque fois actualisé même si son handicap ne peut pas s'améliorer ; un simple courrier n'est pas suffisant, il faut des bilans médicaux transmis à un médecin de prévention qui, de son côté, croule sous les dossiers.

Quand l'avis du médecin de prévention est défavorable à l'octroi d'une bonification pour raisons médicales, il arrive que l'agent saisisse la médiation car il ne le comprend pas cet avis. Pour lui, une mutation est de nature à améliorer ses conditions de vie. Il n'a pas pu échanger avec ce médecin, il ne sait pas pourquoi sa demande est rejetée, il a l'impression que son dossier n'a pas été regardé. Selon l'académie ou le département où il est affecté, l'avis peut être différent. Il arrive même qu'il se heurte à l'absence de médecin de prévention pour avoir un avis médical l'année où il demande sa mobilité. C'est chaque fois « tout ou rien » soit 1 000 points, soit 100 points au titre de la RQTH.

Un constat : le handicap isole et coûte cher (soins médicaux, équipements pour la vie quotidienne ...). Une attention particulière doit être portée à ces agents. C'est ce qui se passe dans nos ministères et notamment grâce à la création dès 2006 d'une mission à l'intégration des personnels en situation de handicap (MIPH) au sein de la DGRH, et grâce également à la mise en place de plans d'actions pluriannuels à l'éducation nationale, dont le prochain est prévu pour 2020-2022. Cela va permettre de donner une suite favorable à une majorité des recommandations de la médiation, ce dont elle ne peut que se féliciter. Elle souhaite s'arrêter sur quelques points qui doivent être précisés ou pour lesquels elle ne comprend pas la réponse négative qu'elle a reçue de l'administration.

ReMEDIA 18-11 : Un document pérenne, une équipe pluridisciplinaire

La médiation revient sur cette recommandation « emblématique ». La réponse est en partie positive mais son importance la conduit à s'y arrêter.

Cette recommandation concerne bien évidemment les agents qui ont déclaré leur handicap.

Il faut rappeler que le document devrait :

- envisager les mesures de compensation pour tous les temps de la vie professionnelle : le type de poste et son aménagement avec les particularités de l'emploi du temps pour les enseignants ; la spécificité de l'évaluation ... ;

- être établi dès qu'un agent a besoin de mesures particulières liées à sa situation de handicap sans faire de différence entre les demandes compliquées ou simples, et ce quelles que soient les compensations dont ils ont besoin ;

- son contenu pourrait évoluer selon les conditions de travail et la situation médicale.

Ce document (sous format dématérialisé) devrait permettre une portabilité des droits ce qui va dans le sens de ce qui a été introduit dans la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019 qui prévoit la portabilité des équipements de travail, même si l'agent change de service ou d'administration. Il faut veiller à ce que ce « coffre-fort numérique » soit le même dans tous les territoires pour qu'il suive l'agent dans ses changements d'affectations et que la situation soit connue dès l'arrivée de l'agent dans sa nouvelle affectation. C'est bien l'idée d'un seul point d'entrée pour l'agent, allié à celle d'une mise en sécurité de ses données et d'une traçabilité de ses demandes.

Il est à noter que cette recommandation est dans la droite ligne du principe de simplification promu par le gouvernement du « Dites-le nous une fois ». Sophie Cluzel, Secrétaire d'État chargée des personnes en situation de handicap, s'est exprimée sur ce dossier de l'inclusion au travail à l'occasion du 11 février 2020 en rappelant que, depuis le 1er janvier 2019, la personne en situation de handicap n'a plus besoin d'aller chez le médecin tous les 3 ans pour prouver son handicap : des droits

vont être attribués à vie pour les personnes dont le handicap n'est pas susceptible d'évoluer favorablement : l'allocation adulte handicapé AAH, la reconnaissance de qualité de travailleur handicapé-RQTH, la carte « mobilité inclusion ». C'est dans ce même ordre d'idée qu'il conviendra de s'arrêter sur la situation d'un agent de l'Education nationale et d'établir un document pérenne dans lequel apparaîtront les compensations dont il a besoin. Une fois le document réalisé, cela devrait permettre de désengorger les services RH et médicaux, et de répondre plus rapidement et efficacement aux situations qui leur sont soumises. Sophie Cluzel, dans ses déclarations liées à la journée du 11 février, a également indiqué que fin 2020 un système d'information unique va permettre d'objectiver les situations pour savoir ce qui est notifié aux personnes, dans quels délais et quels sont réellement les besoins non couverts, afin de pouvoir agir plus précisément là où se posent les problèmes. Cela rejoint, en partie, la demande de la médiatrice dans son rapport qu'un document unique numérisé, portant sur toutes les facettes de la vie professionnelle et rassemblant les besoins en compensation, puisse être créé pour suivre la personne en situation de handicap à toutes les étapes et tous les moments de sa vie professionnelle. La médiation suivra donc avec une particulière attention la mise en place d'un tel dispositif au sein de nos ministères.

Le DGRH répond que l'idée d'un coffre-fort numérique est un projet ambitieux sur lequel la direction peut s'engager, bien que celui-ci comporte de nombreux aspects techniques. Il s'agit de produire un système d'information qui nécessite a priori un délai de 2 à 3 ans pour sa mise en œuvre.

La médiatrice rappelle que le ministère de la santé a déjà réalisé un système comparable pour le carnet de santé. Elle met en avant l'intérêt d'un tel dispositif sur les plans éthique, technique et juridique.

La DNE souligne l'intérêt d'établir un partenariat dans ce domaine afin de s'appuyer sur les réalisations déjà effectives pour avancer sur ce processus en fonction des besoins des usagers finaux.

ReMEDIA 18-12

L'entrée dans la carrière : améliorer encore l'information, faciliter le déroulement du stage

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

• Pour informer avant la déclaration du handicap :

Faire en sorte de mieux sensibiliser les services de gestion à l'importance d'une bonne information et d'une mise en confiance des personnels lors de :

- la demande de reconnaissance du handicap auprès de la MDPH ;
- la déclaration de leur handicap auprès de l'administration.

• Lors du recrutement par le concours et la voie contractuelle :

- d'améliorer l'information sur la possibilité d'un recrutement par la voie contractuelle pour les différents corps de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, à tous les niveaux (catégories C, B et A) notamment dans les lieux et sur les sites Internet dédiés aux personnes en situation de handicap, comme dans les MDPH, Pôle emploi...
- de déterminer au niveau ministériel le nombre de postes offerts à ce recrutement et leur répartition.
- de faire intervenir les correspondants handicap dans les universités et les INSPE pour présenter les métiers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et les concours permettant d'y accéder.

La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur - Suivi des recommandations du rapport 2018

- d'inciter les étudiants en situation de handicap qui se préparent aux concours administratifs de catégorie A et aux concours enseignants à se signaler dans les universités et les INSPE pour permettre d'ajuster au mieux les ouvertures de postes par la voie contractuelle.
- pour les concours enseignants, de fixer, pour chaque session, au niveau national et académique un quota de postes à pourvoir au recrutement des bénéficiaires de l'obligation d'emploi sur la base d'un repérage des candidatures potentielles notamment par les correspondants handicap.
- de faire, au niveau national, un travail d'harmonisation des critères de sélection des bénéficiaires de l'obligation d'emploi selon les corps concernés (professeur des écoles, certifié, attaché, adjoint administratif ...) et de mettre en place des grilles qui permettraient de conserver une traçabilité des recrutements.
- pour lutter contre la parcellisation de l'information, d'élargir à tous les sites Internet d'inscription aux concours de la fonction publique (d'État, territoriale, hospitalière) ou qui proposent un recrutement direct, le lien à destination des personnes en situation de handicap, dans lequel sont recensées les possibilités de recrutement dans les catégories et corps du ministère chargé de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.
- d'harmoniser les pratiques entre les services de concours de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur en mettant à disposition des candidats sur les sites d'inscription un guide national des aménagements possibles mentionnant :
 - les différentes situations auxquelles un candidat peut se trouver confronté, comme celle de l'incapacité temporaire et les réponses possibles ;
 - les conséquences qui s'attachent à certaines mesures d'aménagement (par exemple l'autorisation d'utiliser un ordinateur sans le logiciel de traitement de texte auquel est habitué le candidat, le temps supplémentaire qui peut se révéler inadapté à une épreuve orale...)
 - des exemples choisis d'aménagements qui pourraient être mis en place lors de l'exercice des fonctions futures. Cette information pourrait être apportée également aux candidats à un recrutement par la voie contractuelle.
- de prévoir, dans le cadre la politique d'accueil d'apprentis dans la fonction publique promue par le Gouvernement, au moins 6% de recrutements pour les personnes en situation de handicap.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGRH le 20 février 2020

L'information, la formation et la sensibilisation restent en effet essentielles tant en direction des services de gestion que des agents concernés. Le plan 2020-2022 prévoira des actions en ce sens qui seront déployées au niveau national. Il rappellera aussi le rôle des équipes ressources, prévues par le plan 2013-2016, et soulignera leur importance en matière de sensibilisation, formation et information.

Des informations très complètes sur le recrutement par la voie contractuelle figurent déjà sur le site ministériel, à la fois dans la rubrique handicap et dans celle des concours. Les nombres de postes offerts au recrutement des personnels ASS y sont mentionnés ainsi que leur répartition par académies.

Il n'est pas possible d'ajuster le nombre de postes offerts à la voie contractuelle en fonction des candidats car il est fixé réglementairement à hauteur de 6% de la totalité des postes offerts (tous modes de recrutement confondus). Ces postes sont ensuite répartis entre les académies au prorata de leurs effectifs.

Il serait aussi difficile de prévoir des postes au titre de la voie contractuelle au regard des profils des étudiants, car rien ne permettrait de savoir s'ils obtiendront leur diplôme à la fin de leur scolarité. Cette opération très chronophage serait donc finalement trop hasardeuse.

Jusqu'à présent, le ministère s'engageait à effectuer un nombre global de recrutements par la voie contractuelle (objectif national) pour les personnels enseignants. Cette souplesse avait été prévue afin que les académies puissent recruter en fonction des profils qu'elles recevaient. Le plan 2020-2022 fixera une répartition des objectifs de recrutement des personnels enseignants entre les académies au prorata de leurs effectifs afin qu'elles participent toutes de la même manière à l'atteinte des objectifs nationaux. Toutefois, afin de garder de la souplesse, cette répartition portera d'une part sur le 1er degré, d'autre part sur le 2nd degré, sans distinction de corps et de disciplines. **Pour une meilleure information des candidats, ces répartitions académiques seront affichées sur le site ministériel.**

Enfin, il convient de signaler que de nombreuses personnes en situation de handicap se présentent aux concours de recrutement et postulent en même temps à un recrutement par la voie contractuelle. En cas de réussite au concours et avec un avis favorable pour un recrutement par la voie contractuelle, elles optent toujours pour le concours, ce qui, à leurs yeux, leur donne plus de légitimité par rapport aux collègues et expose moins leur situation de handicap.

En ce qui concerne l'amélioration du recrutement, le plan 2020-2022 prévoira :

- la création d'une application permettant aux candidats de prendre connaissance des procédures, des calendriers, d'identifier les personnes à joindre, de postuler (dans une ou plusieurs académies) et de déposer les pièces nécessaires à la constitution de leur dossier ;
- que les correspondants handicap des académies, en lien avec ceux de l'enseignement supérieur, présentent nos métiers aux étudiants en situation de handicap et leur apportent des informations sur le recrutement par la voie contractuelle.

En ce qui concerne **l'harmonisation des pratiques d'aménagement des épreuves des concours de recrutement**, plusieurs éléments nouveaux sont à prendre en compte.

Un **décret en préparation**, pris pour l'application de l'article 92 de la loi n°2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique, prévoit de supprimer l'obligation de RQTH pour l'obtention des aménagements d'épreuve. Un **simple certificat médical** établi par un médecin agréé mentionnant le besoin d'aménagement suffira à appuyer la demande du candidat. L'administration aura alors l'obligation de prendre en compte la demande d'aménagement. Elle l'accordera cependant « sous réserve que les charges consécutives à leur mise en œuvre ne soient pas disproportionnées au regard des moyens, notamment humains, budgétaires et organisationnels, dont elle dispose » (extrait du projet de décret). La DGRH du MENESR, consciente du risque de demandes croissantes en la matière, a d'ores et déjà anticipé l'harmonisation des réponses académiques en faisant remonter au ministère, dès la session de recrutement 2019/2020, les cas d'aménagement les plus complexes, ceci afin de donner une **réponse unique valable sur l'ensemble du territoire** pour des cas similaires et constituer une liste non exhaustive de cas pratiques et de solutions d'aménagements à apporter. Cette liste, mise à jour et diffusée dans les académies en début de session de recrutement, pourrait constituer **l'embryon du guide national que vous préconisez**.

En ce qui concerne les conséquences qui s'attachent à certaines mesures d'aménagement, ce même document pourra être accompagné d'informations spécifiques (possibilité d'utiliser un ordinateur prêté par l'administration avec un logiciel de traitement de texte similaire – mais pas forcément identique – à celui auquel est habitué le candidat ; risques d'inadaptation d'un temps supplémentaire accordée pour une épreuve orale...).

Enfin, pour le cas particulier des **demandes de correcteurs orthographiques effectués par des candidats atteints de dysorthographe**, il sera proposé à l'inspection générale d'**introduire dans tous les arrêtés d'épreuves des concours** (comme c'est le cas aujourd'hui pour les concours

du CAPES de langue et du CRPE) que la qualité de la langue soit prise en compte dans l'évaluation de chaque partie de l'épreuve, de même que la correction syntaxique et la qualité écrite de la production du candidat, ceci afin de lever toute ambiguïté sur les raisons qui amènent l'administration à refuser ce type d'aménagement qui créerait, s'il était accordé, une inégalité flagrante et illégale entre candidats.

La médiatrice se réjouit des améliorations qui seront apportées sur la question de l'information, grâce aux actions déployées dans le plan 2020-2022 (création d'une application, présentation par les correspondants handicap des métiers aux étudiants, meilleure information des candidats sur les répartitions académiques ...).

L'APF a signalé à la médiation que les personnes en situation de handicap étaient demandeuses pour les concours de la fonction publique d'une information regroupée qu'ils pourraient retrouver sur un même site, un même lieu (dans les MDPH, à Pôle emploi ...), en plus de l'information consultable sur les sites de chaque administration. Est-ce qu'une telle idée est envisageable ?

La proposition de la médiation d'un travail d'harmonisation des critères de sélection des BOE n'a pas reçu de réponse. Est-ce un dossier qui pourrait être regardé ?

La médiatrice se réjouit du travail en cours qui devrait permettre l'élaboration d'un guide sur les aménagements aux concours. Elle regardera avec une grande attention son contenu.

Par contre, elle ne comprend pas la réponse apportée sur les correcteurs d'orthographe, qui va à l'encontre de ce qui était attendu à la suite des échanges du comité de suivi 2019.

*Depuis des années, aussi bien le Défenseur des droits (cf. un règlement amiable sur cette question https://juridique.defenseurdesdroits.fr/index.php?lvl=notice_display&id=28495) que la médiation préconisent que de tels logiciels soient autorisés. Ces étudiants utilisent cet outil durant leurs études et l'utiliseront, de façon banalisée, durant leur vie professionnelle et personnelle en compensation de leur handicap. S'agissant des concours, la Conférence des Grandes Écoles a rappelé (en page 15) que le correcteur d'orthographe n'avait pas à être désactivé pour les DYS (<https://www.cge.asso.fr/publications/fiches-pratiques-concours-et-situations-de-handicap-5/>). **Pour la première fois, à la session 2020, l'École polytechnique va prendre en compte les situations de handicap pour le concours d'admission** (alors qu'elle avait été réticente à cette demande pendant des années). Parmi les aménagements possibles, sont désormais prévus, comme équipements particuliers, l'ordinateur avec correcteur orthographique.*

*La médiatrice rappelle qu'elle a évoqué cette question avec le directeur de cabinet de la ministre lors du comité de suivi du 28 février 2019. **La DGRH avait admis que la circulaire FP/1424 du 21 août 1981 était obsolète** et s'était engagée à saisir la DGAFP d'une **demande d'actualisation tenant compte du développement des nouvelles technologies et de la banalisation de certains outils**. Est-ce que cela a pu être fait ?*

Réponse de la DGRH le 21 février 2020

S'agissant de l'utilisation des **correcteurs d'orthographe** lors des concours enseignants, le DGRH exprime son attachement au recrutement d'enseignants à même d'écrire sans faute notamment au tableau et de corriger les copies de leurs élèves

Réponse de l'IGESR le 21 février 2020

Pour ce qui est des concours de recrutement d'enseignants, la vérification des compétences en orthographe et grammaire lui paraît indispensable.

La médiatrice comprend parfaitement la nécessité de recruter des professeurs des écoles - chargés d'enseigner l'écriture et l'orthographe aux jeunes enfants – et des professeurs de français ou de langues, pour qui la maîtrise de la langue et de la grammaire sont au cœur de leur enseignement,

maîtrisant parfaitement l'orthographe. En revanche, elle ne partage pas ce point de vue s'agissant d'enseignants qui n'auront pas à évaluer ni à corriger des copies (au demeurant de plus en plus souvent dématérialisées) portant sur des compétences linguistiques. Du reste, l'utilisation du correcteur orthographique, comme celle d'un dictionnaire, ne va pas de soi et implique aussi certaines compétences qui s'acquièrent durant la scolarité.

Comité de suivi du 26 février 2020

La médiatrice souhaite revenir sur le cas particulier des demandes de « correcteurs orthographiques » effectuées par des candidats aux concours atteints de dyslexie/dysorthographe. Depuis plusieurs années, aussi bien le Défenseur des droits que la médiation préconisent que de tels logiciels soient autorisés. Les concours des grandes écoles ont fini par tous en accepter le principe, même les plus réticents au départ. La question se pose aujourd'hui pour les concours de recrutement de l'éducation nationale, où les correcteurs d'orthographe sont encore interdits, notamment pour les enseignants. Il ne faut pas se méprendre sur la recommandation : il ne s'agit pas d'autoriser ce type de logiciels pour recruter des professeurs des écoles ou des professeurs de français, dont le cœur de métier est, entre autres, d'enseigner l'orthographe à de jeunes élèves. La recommandation concerne les autres candidats dysorthographiques, pour lesquels le correcteur d'orthographe peut être un moyen d'exercer leur métier dans des conditions acceptables. On a vu d'excellents professeurs de mathématiques ou de sciences, par exemple, et même de philosophie, exercer leur métier avec ce type de handicap, moyennant un certain nombre d'aménagements. Il faut accepter l'idée qu'il ne s'agit pas là d'une simple difficulté, mais d'un véritable handicap qui mérite, comme les autres, d'être compensé. (On ne priverait pas de lunettes ou de machine à écrire le braille des candidats malvoyants lors des concours).

Le **Directeur de cabinet du ministre de l'éducation nationale et de la jeunesse** rappelle la nécessité pour l'enseignant de maîtriser l'orthographe pour exercer son métier. Le DGRH émet également des réserves sur cette préconisation.

• Le stage pour les personnels enseignants :

Prévoir dans les modalités de stage, après avis du médecin-conseil, la possibilité pour les personnes handicapées ou atteintes d'une maladie invalidante, recrutées par la voie du concours de :

- de répartir sur deux ans la réalisation du stage pour éviter un renouvellement de stage à l'identique pour des difficultés liées au handicap ;
- de proposer des modalités adaptées aux besoins du stagiaire en situation de handicap comme l'utilisation de la téléconférence pour suivre la formation à l'Espé afin de réduire au maximum les déplacements quand ceux-ci posent problème.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGRH le 20 février 2020

La médiation a évoqué la possibilité pour les personnes handicapées ou atteintes d'une maladie invalidante, recrutées par la voie du concours de répartir sur deux ans la **réalisation du stage**. Cette proposition vise à éviter un renouvellement de stage à l'identique pour des difficultés liées au handicap et à proposer des modalités adaptées aux besoins du stagiaire en situation de handicap comme l'utilisation de la téléconférence pour suivre la formation à l'INSPE afin de réduire au maximum les déplacements quand ceux-ci posent problème.

La DGRH précise que la réforme des concours imposera aux candidats d'être titulaires du Master. Par ailleurs, la formation initiale sera modifiée et très certainement simplifiée. Dans l'attente des nouvelles dispositions, il n'est pas possible de prévoir des modalités spécifiques, ce qui entraînera une facilitation de la réalisation du stage pour les personnes en situation de handicap.

Le ministère a déjà prévu des facilités pour les stagiaires et les contractuels BOE en leur accordant la possibilité d'exercer à temps partiel pour le temps passé devant les élèves, en dérogation des dispositions prévues par le décret relatif aux stagiaires qui impose que le stage soit suivi à temps plein lorsqu'il y a une formation initiale.

*En ce qui concerne la réalisation du stage, la médiatrice a bien noté que la formation initiale des enseignants va être modifiée et très certainement simplifiée, mais pourquoi ne pas porter une mention particulière, dans le plan pluriannuel, au déroulement du stage pour une personne en situation de handicap (possibilité d'utiliser la téléconférence, stage étalé sur deux ans pour les stagiaires en grandes difficultés de mobilité) ? En effet, même après la réforme, la **question des déplacements** entre le domicile, l'établissement scolaire et l'Inspé sera toujours d'actualité.*

ReMEDIA 18-13

Durant la carrière, rupture et continuité

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

• Les procédures médicales et administratives

- d'actualiser au niveau national le guide des procédures médicales et administratives à destination des agents et des services sous la forme de foire aux questions pour rendre ce document moins juridique et plus pratique :
 - avec une définition claire de chaque terme employé et de leurs conséquences financières (disponibilité d'office, prestations en espèce, commission de réforme ...)
 - avec le rôle de chaque acteur et notamment du médecin traitant qui est de faire part à l'administration des incapacités, des restrictions d'activité de son patient et non de définir les aménagements à accorder.
- de faire en sorte que ce guide soit décliné dans les académies en fonction de leurs spécificités (présentation des différentes structures aussi bien celles relevant de nos administrations que celles concernant les autres administrations ...).
- d'élargir l'exonération du jour de carence aux congés de maladie directement liés au handicap et de faire connaître le congé de maladie fractionné.
- d'actualiser le rapport d'inspection IGAS-IGAENR¹ de mars 2010 pour :
 - faire un point sur les délais nécessaires pour accorder les congés de longue maladie, les congés de longue durée et les retraites pour invalidité et ce, même, dans les cas de contestation de la mesure par l'agent concerné ;
 - en fonction des constats qui seront faits, prendre les mesures nécessaires à toutes les étapes de la procédure (service de gestion, instances médicales ...) pour les réduire ;
 - vérifier que des recherches sont menées par les services de gestion afin de reclasser l'agent devenu inapte à l'exercice de ses fonctions avant de le placer en retraite pour invalidité.
- de saisir la DGAFP, comme il était préconisé dans la recommandation du médiateur REMEDIA 12-26 (cf. les échanges dans le rapport 2014 pages 155 à 158¹), sur la mesure de disponibilité d'office car il

¹ Rapport n°RM2010-031P et n°2010-007 sur l'évaluation du fonctionnement des comités médicaux pour les personnels de l'éducation nationale

semble qu'il y ait des refus de conservation du demi-traitement dans des académies en vertu de la circulaire du ministère de l'économie et finances prise après la modification du décret n°2011-1245 du 5 octobre 2011.

- de définir au niveau national et académique avec les partenaires CPAM et la mutuelle (le plus fréquemment la MGEN), une procédure coordonnée avec des délais contraignants pour assurer une prise en charge financière rapide des personnes placées en disponibilité d'office.
- d'offrir la possibilité à un agent en situation de handicap placé sur tout type de congé de maladie (congé de maladie ordinaire, congé de longue maladie, congé de longue durée, congé lié à un accident de travail), afin d'améliorer ses possibilités de reclassement :
 - de faire un bilan de compétences ;
 - de suivre une nouvelle formation ;
 - d'effectuer un stage dans des fonctions qu'il pourrait être apte à exercer.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGRH le 20 février 2020

S'agissant de l'**actualisation des fiches techniques** à l'attention des gestionnaires des ressources humaines et du **guide destiné à l'information des personnels** relatifs à la réglementation applicable aux congés de maladie des agents de la fonction publique de l'État, élaborés par la DGRH et diffusés aux académies en 2013, cette **actualisation sera engagée une fois que les différentes mesures prévues par la loi de transformation de la fonction publique en matière de protection sociale des agents publics** auront été prises. Les mesures envisagées visent notamment à simplifier les différents congés et positions statutaires pour maladies d'origine non professionnelle, à étendre les possibilités de recours au temps partiel pour raison thérapeutique et à revoir l'organisation et le fonctionnement des instances médicales et de la médecine agréée.

La DGRH précise que l'article 40 de la loi de transformation de la fonction publique a levé l'interdiction qui était faite aux agents en congé de maladie de suivre des actions de formation, et que dans le cadre de la préparation au reclassement, et dans celui des postes adaptés il est possible aux agents d'être affectés sur d'autres fonctions pour préparer leur reconversion. Par ailleurs, le ministère a depuis longtemps mis en place pour les agents en congés longs la possibilité d'effectuer des occupations à titre thérapeutique. Sur la base du volontariat et après avis du médecin de prévention, celles-ci permettent aux agents de découvrir de nouvelles fonctions tout en préservant un lien social.

La médiatrice a bien noté que de nouvelles mesures sont en cours en matière de protection sociale des agents publics. Elle espère que ces mesures seront favorables aux agents et réduiront les délais pour placer les agents dans une situation administrative régulière. Elle reçoit, en effet, des réclamations montrant que des agents malades se retrouvent dans des situations financières dramatiques, du fait de procédures médicales très longues et peut-être de l'ignorance des bureaux de gestion concernés des conséquences financières qui peuvent en résulter (conséquences notamment de la mesure de disponibilité d'office). Alors même, qu'il existe des dispositions qui prévoient notamment le maintien de la rémunération au cours des périodes de recueil des avis d'instances médicales (article 47 du décret 86-442).

¹ https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Mediateur_republique/49/9/Mediatrice-Rapport-2015_423405_423499.pdf

Il ne faudra pas perdre de vue que les fiches techniques à l'attention des gestionnaires des ressources humaines et le guide destiné à l'information des personnels devront, dès publication de ces mesures, être actualisées et largement diffusées. Elle pense que cette période serait particulièrement propice à l'actualisation du rapport d'inspection IGAS-IGAENR.

Elle se réjouit de voir que la loi de transformation de la fonction publique permet aux agents en congé de maladie de suivre des formations. Elle prend note et encourage le recours à des occupations à titre thérapeutique visant à faciliter une bonne réinsertion professionnelle.

*Dans le cadre d'un maintien du **jour de carence**, elle regrette que cette loi n'ait pas étendu aux agents en situation de handicap la mesure prise pour les agentes en état de grossesse (suppression du jour de carence).*

*Elle n'a pas vu de réponse sur le fait de **saisir la DGAFP sur les effets financiers de la mesure de disponibilité d'office**.*

Comité de suivi du 26 février 2020

La médiation demande si la DGAFP a bien été alertée sur les conséquences financières de la disponibilité d'office, certaines académies n'ayant pas mis en place la conservation du demi-traitement qui pourtant peut s'imposer réglementairement.

• L'accessibilité

- de recenser sur chaque site Internet académique, dans la rubrique dédiée aux agents en situation de handicap, les établissements (ou les espaces) accessibles aux différents handicaps (dans un rectorat par exemple les services desservis par un ascenseur).
 - d'installer les équipements qui font défaut selon les besoins (par exemple poser une alarme clignotante quand il y a une personne sourde dans un établissement scolaire ou un service).
 - de prévoir, dans le cahier des charges, dès la conception d'une plateforme ou d'une application :
 - son accessibilité, aussi bien pour les usagers que pour les personnels ;
 - un « comité d'usagers » constitué de tous les utilisateurs (usagers et personnels en situation de handicap et valides) en veillant à choisir des personnes peu familiarisées avec le numérique ;
 - un audit pour effectuer des tests.
 - pour connaître et reconnaître la fonction d'accompagnant de :
 - mieux communiquer et valoriser cette mission auprès de candidats potentiels ;
 - prévoir un guide pour les services, après avoir recensé les documents existants dans les académies ;
 - former les accompagnants sur l'environnement professionnel des agents qu'ils auront à aider et sur les outils numériques qu'ils auront à utiliser ;
- Prévoir des modes de reconnaissance de la fonction (rémunération, formation, déroulement de carrière ...).**

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGRH le 20 février 2020

La question de l'accessibilité des rectorats et des DSDEN relève du département de l'action patrimoniale (SAAM C3). Il n'est matériellement **pas possible de faire le point sur l'accessibilité de toutes les écoles et les EPLE**, ni de suivre régulièrement la mise en accessibilité prévue par les

agendas d'accessibilité programmée (ADAP). Cette mise en accessibilité relève des collectivités de rattachement. Bien que le ministère ne soit pas propriétaire des locaux, il fait faire et prend en charge la réalisation de petits travaux d'accessibilité, après accord de la collectivité (rampe d'accès, portes automatiques, WC adaptés, insonorisation et climatisation de salles de classe, changement d'estrade qui entraîne la réfection du sol, élargissement de portes...).

La médiation recommande l'installation des équipements qui font défaut selon les besoins (par exemple poser une alarme clignotante quand il y a une personne sourde dans un établissement scolaire ou un service). La DGRH précise que c'est déjà le cas, il suffit que l'agent signale sa situation.

En ce qui concerne **la connaissance et la fonction d'accompagnant**, la DGRH précise que dès 2006, une information spécifique avait été portée dans SIATEN (site sur lequel les personnes candidatent pour devenir assistant). La formation des AESH accompagnant les personnels en situation de handicap était une des mesures prévues par le plan 2017-2019. Si elles n'ont pas toutes été réalisées, elles seront à nouveau demandées dans le plan 2020-2022. Au sujet de la rémunération, ces assistants étant recrutés sur des contrats d'AESH, ils bénéficient des mêmes modalités de rémunération, de formation et de déroulement de carrière.

La médiatrice espère qu'il sera possible, dans un délai raisonnable, de **faire le point sur l'accessibilité de toutes les écoles et les EPLE**. Elle remarque que, dans l'enseignement supérieur, une carte présente, pour chaque établissement, son dispositif et sa politique en matière de handicap (<https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid24670/etudiants-en-situation-de-handicap.html>). L'étudiant y trouve des éléments très précis notamment sur l'accessibilité des bâtiments. Ne serait-il pas possible que les collectivités de rattachement communiquent, comme l'ont fait les établissements d'enseignement supérieur, les informations sur l'accessibilité des bâtiments ? Il pourrait être ensuite décidé de **les rassembler et de les faire figurer à l'aide d'une carte de France**.

Concernant la recommandation portant sur l'accessibilité sur les plateformes et les applications informatiques, la médiatrice renvoie aux échanges communiqués dans la partie consacrée au numérique : il est mentionné que « la DELCOM rappelle l'exigence du respect du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) pour tout site web public afin qu'il soit consultable par tous. Cette exigence est inscrite dans le cadre de l'appel d'offres du marché de refonte des sites ministériels (MENJ, MESRI), des sites internet académiques et des sites eduscol, etudiant.gouv.fr, IH2EF...

Dans ce cadre, des audits RGAA des maquettes graphiques des sites ministériels et de Parcoursup sont en cours.

L'objectif est de mettre en conformité pour les sites ministériels et académiques le niveau V4 de la norme RGAA : ce référentiel figure dans le référentiel SI élaboré par la DNE, qui s'applique à l'ensemble des travaux réalisés et des marchés. [...]. Enfin, il est précisé que toute nouvelle maquette est « approuvée » accessible avant d'être mise en œuvre. »

La médiatrice se réjouit d'apprendre que la formation des accompagnants va à nouveau figurer dans le plan pluriannuel 2020-2022. Elle rappelle l'importance qu'il y a à les former à **l'environnement professionnel** des agents qu'ils accompagnent et aux **outils numériques** qu'ils auront à utiliser.

Comité de suivi du 26 février 2020

La **médiation** demande la communication d'informations sur l'accessibilité des bâtiments des écoles, collèges et lycées. Elle souhaite que les collectivités de rattachement communiquent ces éléments, (comme l'ont fait les établissements d'enseignement supérieur) en vue d'élaborer une cartographie.

Le **DGRH** répond que cela relève au premier chef de la compétence des collectivités territoriales.

La **médiation** n'a pas vu de réponse sur la question de porter au niveau interministériel l'idée d'un groupe de réflexion sur le coût du matériel nécessaire et comment le faire baisser.

• L'aménagement du poste de travail

- de faire remonter au service qui gère les affectations, dès leur admission aux concours, les contraintes (géographiques, accessibilité du lieu d'accueil ...) liées au handicap de candidats afin de préparer au mieux leur prise de fonction.
- en attendant la mise en place d'un document pérenne, de veiller à nommer les enseignants du second degré en situation de handicap en EPLE suffisamment tôt et à informer le chef d'établissement des besoins d'aménagement de l'enseignant concerné afin qu'il ait le temps de prévoir un accueil et un emploi du temps adaptés.
- compte tenu de la lenteur d'exécution des marchés publics, de réfléchir au processus à mettre en place pour anticiper les besoins d'une personne en situation de handicap notamment quand elle va être recrutée.
- en amont de la prise de poste, d'évaluer les besoins particuliers de l'agent en situation de handicap avec une personne extérieure (type ergonomiste ...) pour le placer dans des conditions appropriées de travail.
- de porter à l'interministériel l'idée d'un groupe de réflexion concernant la façon de faire baisser le coût du matériel nécessaire pour permettre aux agents en situation de handicap de travailler dans de bonnes conditions (achats groupés pour le numérique, des fauteuils ergonomiques afin de prévenir les TMS ...).
- d'inviter le correspondant handicap à faire appel à une personne compétente afin de tester avec les agents concernés, quel que soit le handicap, les outils numériques mis à leur disposition afin de les faire évoluer si nécessaire.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGRH le 20 février 2020

En ce qui concerne l'**anticipation des aménagements** :

- pour les **admis aux concours nationaux** : dès que les affectations sont connues, la MIPH envoie un mail à tous les stagiaires pour les informer des dispositifs handicap et les inviter à prendre contact avec le correspondant handicap. Dans le même temps, les DRH et les correspondants handicap sont aussi destinataires d'un message de la MIPH qui leur communique les coordonnées des stagiaires en situation de handicap et qui les invite à prendre contact le plus rapidement possible afin que si des aménagements sont nécessaires, ils puissent être mis en place pour la rentrée.

Pour l'**aménagement du poste de travail**, certains candidats signalent leur qualité de bénéficiaire de l'obligation d'emploi (BOE) au moment de leur inscription aux concours ou au moment de l'admissibilité. D'autres peuvent le faire après leur admission en vue de bénéficier d'une priorité pour leur future affectation. Depuis l'été 2018, la procédure suivante a été mise en place. Les informations relatives à la qualité de BOE, qui sont transmises par le candidat lui-même soit au service des concours au moment de son inscription, soit après la réussite au concours au bureau des affectations, sont transmises par ce dernier à la MIPH. Celle-ci informe les intéressés sur les possibilités d'aménagement et leur indique les coordonnées des correspondants handicap. Dans le même temps, elle transmet aux correspondants handicap la liste des stagiaires ayant déjà déclaré leur handicap à l'administration. Cette nouvelle procédure permet de mettre en relation les stagiaires en situation de handicap avec les correspondants handicap, afin d'anticiper leur accompagnement en académie et de mettre en place les aménagements le plus en amont possible de la rentrée.

- pour les **personnes recrutées par la voie contractuelle** au titre du handicap : la question des aménagements est déjà abordée dès que la décision de recruter a été prise.

- pour les **personnels en congé de longue maladie ou de longue durée** : les académies envoient systématiquement les **circulaires relatives à l'adaptation du poste de travail à ces**

personnels. Elles évoquent notamment la possibilité de bénéficier des occupations à titre thérapeutique pendant ces congés afin que l'agent puisse garder un lien social et prenne connaissance de nouveaux métiers et environnements professionnels, ce qui l'aide par la suite, le cas échéant, à définir plus rapidement un projet de reconversion professionnelle. Certaines de ces circulaires académiques abordent déjà les demandes d'aménagement.

Il sera rappelé aux académies de prévoir un envoi systématique des circulaires relatives à l'adaptation du poste de travail aux agents en congés longs, ces documents devant prévoir une partie relative aux aménagements de poste.

*La médiatrice est très sensible au travail réalisé par la MIPH pour accueillir au mieux les lauréats en situation de handicap. Elle trouve très intéressante l'idée d'un envoi systématique des mesures relatives à l'adaptation du poste de travail aux agents en congés longs pour maladie. En revanche, elle s'interroge sur le **format du document** envoyé : est-ce que la communication d'une circulaire est adaptée pour ces agents ? Le texte ne doit-il pas être simplifié pour le rendre plus lisible à des agents qui sont parfois éloignés de la rédaction très administrative des textes ?*

*À travers les réclamations qu'elle a reçues, elle a noté combien il est important, notamment pour les enseignants, que **le chef d'établissement soit informé au plus tôt des besoins d'aménagement** afin qu'il ait le temps de prévoir un accueil et un emploi du temps adaptés. Il ne faut pas perdre de vue cette nécessité au moment où les emplois du temps se complexifient du fait des enseignements de spécialité qui obligent à bloquer des mêmes plages horaires pour les différents enseignants de ces spécialités. La charge des chefs d'établissements s'alourdit de ce fait de plus en plus. Elle n'a pas vu de réponse sur la question de porter au niveau interministériel l'idée d'un groupe de réflexion sur le coût du matériel nécessaire et comment le faire baisser.*

• **La mesure d'allègement de service**

Prévoir dans des dispositions réglementaires pour tous les agents (enseignants et non enseignants) une mesure d'allègement de service :

- pérenne pour ceux dont l'état de santé est reconnu particulièrement invalidant ;
- limitée dans le temps avec, à l'issue de la période fixée, si le handicap ne permet pas une reprise des fonctions à temps complet (soins lourds, grande fatigabilité ...), la mise en place d'une seconde activité (par exemple, pour un enseignant : correction de copies, préparation de cours en ligne, production de ressources pédagogiques publiées sur les sites académiques... ; pour un non enseignant : mission pouvant être réalisée dans le cadre du télétravail...).

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGRH le 20 février 2020

Il ne sera pas possible de prévoir la mise en place d'un allègement de service pérenne, ce qui constituerait un **aménagement non raisonnable** (position reconnue par le Défenseur des droits). La réglementation actuelle est en cours de modification **pour limiter l'allègement dans le temps**.

Si le handicap ne permet pas une reprise des fonctions à temps complet, il est possible d'être affecté sur un poste adapté ou de bénéficier d'un reclassement. Les missions décrites par le médiateur correspondent d'ailleurs aux PALD au CNED. Les enseignants affectés en PALD au CNED peuvent bénéficier d'allègements de service de la part du rectorat. Le CNED prévoit aussi des services temporairement « plus légers ».

S'agissant de l'allègement de service prévu le décret n°2007-632 du 27 avril 2007 (il est à noter en outre que l'article 11 autorise déjà des affectations sur poste adapté de longue durée, de 4 ans, renouvelable), la médiatrice constate que la réponse de la DGRH va à l'inverse de sa demande. Elle

*rappelle que la spécificité du métier d'enseignant a conduit le ministère à prendre cette mesure réglementaire particulière. Elle souhaiterait que **sa proposition puisse être expertisée.***

Si l'affectation en poste adapté de longue durée (PALD) au CNED a permis de répondre à la grande majorité des situations durant des années, il semble que cela n'est plus vraiment le cas aujourd'hui où le CNED est soumis en tant qu'opérateur de l'État à des objectifs de performance et à un virage dans le tout numérique ce qui n'est pas toujours adapté à des enseignants en situation de handicap. Le CNED ne doit donc pas être la seule réponse apportée en la matière.

*La médiatrice est également favorable au **recensement des mesures extérieures à l'éducation nationale** qui peuvent ou pourraient être mises en place pour compenser la perte de salaire dû au recours au temps partiel du fait du handicap.*

Réponse de la DGRH le 21 février 2020

La DGRH a voulu, lors de la création du décret du 27 avril 2007, offrir aux enseignants ayant été confrontés à de lourds problèmes de santé de pouvoir reprendre leur activité dans de bonnes conditions. Elle considère que d'autres dispositifs doivent être utilisés dans le cas d'un handicap incompatible avec les obligations de service d'un enseignant.

Dans le supérieur, l'enseignant-chercheur peut voir son service modifié notamment en le mettant exclusivement sur des fonctions de recherche.

Comité de suivi du 26 février 2020

La médiation souhaite évoquer la mesure d'allègement de service. Elle est en attente de la réponse du Défenseur des droits. La médiation n'est pas favorable à une restriction de la durée des allègements dans un texte réglementaire. Elle considère que le décret n°2007-632 du 27 avril 2007 avait constitué une véritable avancée. Il serait dommageable de modifier la réglementation pour restreindre cette possibilité. Cela reviendrait à priver des enseignants porteurs de handicaps lourds, de l'opportunité d'enseigner devant élèves, alors même qu'ils en ont tout à fait la capacité (ils ont été recrutés pour cela).

La médiation verrait comme un progrès que les règles soient clairement définies dans un document adressé à l'agent lui attribuant un allègement de service selon les besoins de compensation liés à sa situation de handicap (temporaire, permanent, allègement d'heures ...).

Le **DGRH** répond qu'il va faire étudier la faisabilité de cette demande.

• L'évaluation de l'agent sur un poste adapté

- de former les supérieurs hiérarchiques à une évaluation différente pour les personnels en situation de handicap tenant compte du cadre de travail pour l'évaluation des personnels en situation de handicap comme le travail à domicile pour des enseignants en postes adaptés, une activité professionnelle sans enseignement pour des enseignants-chercheurs.
- de trouver des modalités pour que ces agents aient les mêmes possibilités de promotion que les autres : si, par exemple, les responsables du CNED ne peuvent pas être présents physiquement sur place lors des réunions préparatoires des commissions administratives paritaires, ils pourraient être invités à y participer par visio-conférence et réfléchir au « meilleur lieu » de rattachement des agents en situation de handicap mis sur des fonctions « atypiques » du fait des contraintes de leur handicap.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGRH le 20 février 2020

En ce qui concerne les promotions, il n'est pas exact de dire que ces enseignants handicapés en soient exclus. Depuis l'accord PPCR tous les agents ont vocation à accéder à la hors classe, dans des délais plus ou moins rapides.

L'accès à la classe exceptionnelle est plus sélectif, mais pour tout le monde, l'accès au vivier 1 (80 % des promotions) étant subordonné à l'exercice de fonctions ou missions particulières pendant une durée de 8 ans.

Pour tous les actes de promotion, l'avis du CNED est nécessairement requis sur l'appréciation de la valeur professionnelle des enseignants en postes adaptés. Il est signalé que les commissions administratives paritaires ne seront plus consultées sur ces sujets à compter de la campagne 2021. En outre, l'article 93 de la loi de transformation de la fonction publique prévoit que des personnes en situation de handicap puissent accéder à un corps ou cadre d'emplois de catégorie ou de niveau supérieur.

*La médiatrice ne voit pas, dans le rapport, où il aurait été écrit que les enseignants handicapés sont exclus des promotions. Elle a simplement rapporté **les inquiétudes d'enseignants en poste notamment au CNED sur leur déroulement de carrière**. Ce n'est pas parce que les enseignants ont tous vocation à accéder à la hors classe que cette promotion doit être retardée du fait du handicap. L'agent en situation de handicap doit pouvoir bénéficier d'un même déroulement de carrière.*

*Elle rappelle la nécessité pour quelques-uns de pouvoir **bénéficier d'une évaluation différenciée** tenant compte du cadre de travail particulier lié au handicap avec une adaptation de la fiche d'évaluation. La disparition des CAP ne changera rien à cela et justifiera au contraire une approche encore plus personnalisée par les services.*

• La mobilité

- dans un contexte d'équipe pluridisciplinaire examinant les dossiers des agents en situation de handicap, de s'affranchir des bonifications de barème (pour le mouvement inter et intra-académique) telles qu'elles sont prévues par les notes de service mobilité, pour privilégier une approche individualisée, quel que soit le corps d'appartenance, à partir de critères tels que :
 - le besoin de soins médicaux très particuliers ;
 - la nécessité d'un établissement adapté ;
 - la nécessaire proximité de l'entourage familial ;
 - la prise en compte du handicap du conjoint ou d'un enfant.
- d'étudier la possibilité d'inclure la prise en compte du handicap du conjoint ou d'un enfant lors de l'affectation ou de la mutation d'un agent.
- de veiller dans cette hypothèse à :
 - lui donner une base légale ;
 - l'étendre à tous les agents ;
 - ne pas pénaliser les agents en situation de handicap.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGRH le 20 février 2020

Certaines de ces préconisations, en particulier la prise en compte du handicap du conjoint et de l'enfant, sont d'ores et déjà mises en œuvre dans le cadre de la mobilité des personnels enseignants, d'éducation, et PSYEN. La distinction est opérée entre des bonifications à 100 points (automatiques dès lors que l'agent dispose d'une RQTH) et des bonifications spécifiques de 1 000 points (second degré) et de 800 points (1er degré) après avis du médecin conseiller auprès du recteur, sur décision du recteur/DASEN et en fonction des possibilités d'amélioration de la situation dans la ou les académies/départements demandés en mobilité.

Une note de service relative à la prise en compte des situations de handicap dans le cadre de la mobilité des personnels enseignants diffusée aux services déconcentrés en 2016 précise notamment les conditions d'attribution de la bonification spécifique.

Il n'est pas possible d'envisager un mouvement spécifique lié au handicap avant le mouvement des enseignants du second degré. Si l'agent est déjà dans l'académie, sa situation de handicap et ses besoins de compensation sont connus. Il est par ailleurs précisé que toutes les situations ne nécessitent pas d'études ergonomiques. Celles-ci sont réalisées dès qu'elles s'avèrent nécessaires.

Dans le plan 2020-2022, il sera rappelé toute l'attention qui doit être portée sur l'affectation et les besoins des personnels (pas seulement les enseignants) en situation de handicap.

*La médiatrice souhaiterait que la DGRH regarde à nouveau **les développements portés dans le point 6 sur le droit à la mobilité dans le rapport 2018 (Cf. pages 122 à 131)**. Les réclamations dont elle est saisie année après année montrent, en effet, que les réponses actuellement apportées ne sont pas toujours comprises et adaptées. C'est un point qui mériterait un échange avant la réunion du comité de suivi.*

*De plus, elle souhaite une **harmonisation de la prise en compte du handicap du conjoint et de l'enfant pour tous les mouvements**.*

Réponse de la DGRH le 21 février 2020

Sur la priorité liée à la situation de handicap, la DGRH est prête à refaire des groupes de travail avec les médecins du réseau. La note de service de 2016 a peut-être été perdue de vue par certains. Elle va être rediffusée.

S'agissant des priorités accordées au titre d'un conjoint ou d'un enfant en situation de handicap, la DGRH a proposé à la DGAFP d'intégrer une telle mesure dans la Loi pour la transformation publique sans être entendue. Il a donc été décidé de maintenir la mesure accordée aux enseignants en l'état et de ne pas l'élargir à d'autres corps

Comité de suivi du 26 février 2020

La médiation souhaiterait en matière de mobilité que, sans faire l'objet d'un mouvement particulier, les affectations et mutations prennent en considération les besoins de compensation d'un agent en situation de handicap. Elle rappelle que dans le plan 2020-2022 il est mentionné que l'affectation et les besoins des personnels (pas uniquement ceux des enseignants en situation de handicap) doivent faire l'objet de la plus grande attention.

Se pose aussi la question de la prise en compte du handicap du conjoint et de l'enfant pour tous les mouvements. La médiation regrette que le ministère, alors qu'il avait été précurseur en mettant en place une telle mesure pour le conjoint et l'enfant dans le mouvement des enseignants, n'ait pas été suivi par la DGAFP lors de l'élaboration de la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019. Le handicap d'un conjoint exerçant une activité professionnelle mais ayant besoin d'une

présence à ses côtés, de rester dans son domicile aménagé, ou celui d'un enfant également, dont le suivi de la scolarité relève d'une structure adaptée qui n'existe pas partout sur le territoire, devraient pouvoir être pris en considération.

- **Le reclassement**

- de tirer les enseignements des expériences menées en académie et de développer le projet de « seconde carrière ».

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La médiatrice se demande s'il va y avoir, dans le plan 2020-2022 va avoir un volet « reclassement » ?

A-t-on un premier bilan de la mise en œuvre des dispositions du décret n°2018-502 du 20 juin 2018 qui a instauré une période d'une durée d'un an de préparation au reclassement, durant laquelle l'agent est maintenu en position d'activité et continue à percevoir sa rémunération ?

Est-ce que l'espace collaboratif destiné aux correspondants handicap du ministère ne pourrait pas être étoffé sur les expériences et bonnes pratiques menées dans des académies ?

Réponse de la DGRH le 21 février 2020

Cette mesure de préparation au reclassement existait à l'éducation nationale avant le décret du 20 juin 2018. La MIPH suit ce dossier avec une grande attention et fera le bilan de l'année de préparation au reclassement en position d'activité lorsqu'elle aura un peu de recul sur sa mise en œuvre.

ReMEDIA 18-14

L'environnement inclusif de l'agent en situation de handicap : changer le regard

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

- **La perception du handicap par l'entourage professionnel :**

- de mettre en place un groupe de travail au niveau national avec des médecins de prévention, des directeurs de ressources humaines, pour réfléchir notamment à l'amélioration des conditions d'accueil, de travail et d'acceptation, par l'entourage professionnel, des agents souffrant d'un handicap psychique.
- d'amplifier les campagnes annuelles d'information et de sensibilisation des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et leurs représentants pour :
 - faire connaître et expliquer la diversité des handicaps (visibles ou non) ;
 - rappeler le caractère universel et imprévisible du handicap (l'accident ou la maladie invalidante peuvent frapper chacun à tout moment de sa vie) ;
 - expliquer que les dispositions et les aménagements attribués aux personnes handicapées en milieu professionnel ne sont pas des avantages mais des compensations (parfois partielles) du handicap ;

- sensibiliser aux difficultés spécifiques rencontrées par les personnes atteintes de handicap psychique.
- dans un contexte de resserrement d'effectifs, de prendre en compte la fatigue des équipes qui peut être générée par l'accompagnement d'une personne en situation de handicap.
- au moment de la formation des cadres à l'IH2EF, à l'instar de la semaine consacrée au handicap des élèves, de prévoir un temps suffisant consacré au thème de l'inclusion des personnels en situation de handicap.
- de créer des postes « protégés » (par exemple sans contact avec le public) pour accueillir des agents qui développent des troubles psychiques au cours de leur carrière.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGRH le 20 février 2020

Le plan 2020-2022 prévoira des actions d'information et de sensibilisation. Dans ce cadre vos propositions, notamment sur le handicap psychique, seront étudiées.

Des informations/sensibilisations ont déjà été réalisées à l'attention des personnels de direction, d'inspection, des attachés principaux. Ces interventions sont toujours en ligne sur le site de l'IH2EF ainsi que d'autres outils. Il existe aussi sur le site ministériel, dans la rubrique handicap des personnels (Handicap tous concernés) un centre de ressources avec différents documents, dont un guide à l'attention des chefs d'établissement et de service. Les académies évoquent aussi ce sujet lors des formations de leurs nouveaux personnels. Il leur sera rappelé la nécessité de continuer à diffuser les informations, y compris en réunions de bassins. Il est également prévu soit de réactualiser le guide à l'attention des chefs d'établissement et de service, soit de créer un nouvel outil à leur attention.

En ce qui concerne votre proposition de créer des postes « protégés » (par exemple sans contact avec le public) pour accueillir des agents qui développent des troubles psychiques au cours de leur carrière, je vous précise que les services RH sont déjà soucieux de choisir des affectations en tenant compte des difficultés des agents. Il convient également de rappeler que les postes doivent premièrement répondre aux besoins de l'institution.

La médiatrice se réjouit des actions d'information et de sensibilisation qui ont été menées et de celles prévues dans le plan 2020-2022.

ReMEDIA 18-15

Des médecins de prévention et des correspondants handicap à temps complet et en nombre suffisant

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE.....

Pour une implication forte de la politique en faveur des personnels en situation de handicap :

- de s'assurer que, dans tous les services (administration centrale, académies, universités, grands établissements...) :
 - des médecins de prévention en nombre suffisant soient recrutés ;
 - un correspondant handicap soit nommé et, particulièrement, dans chaque académie veiller à ce qu'il puisse se consacrer à temps plein à cette tâche ;

- de veiller à leur garantir une visibilité et une indépendance en leur ménageant la place adéquate au sein de l'organigramme.

- **S'agissant des médecins de prévention**

- Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGRH le 20 février 2020

1. L'organisation de la médecine de prévention au bénéfice des personnels relevant de l'éducation nationale **n'est pas homogène sur l'ensemble du territoire**. Les effectifs des médecins de prévention peuvent varier sensiblement d'une académie à l'autre.

De plus, toutes les académies **ne disposent pas d'un service de médecine de prévention** (associant médecins de prévention, collaborateurs médecins, infirmières, secrétaires médicaux et autres professionnels de santé).

Toutes les académies **ne disposent plus non plus d'un médecin conseiller technique du recteur** qui coordonne voire collabore aux missions de la médecine de prévention.

La médecine de prévention constitue un **sujet de préoccupation constant pour le ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse**, qui a la volonté d'accompagner les académies en matière de surveillance médicale des personnels. Une difficulté majeure tient aux difficultés de recrutement des médecins de prévention rencontrées dans les académies qui s'illustrent par le nombre insuffisant de médecins de prévention (En 2018, 87 médecins de prévention soit 68 équivalents temps plein) eu égard aux effectifs des personnels du ministère.

Pour améliorer la couverture en médecins de prévention de toutes les académies et rendre plus attractives les fonctions de médecin de prévention, les recteurs d'académie ont la possibilité de **fixer leur rémunération** par référence à la grille applicable aux médecins du travail des services interentreprises de médecine du travail, voire de proposer une rémunération supérieure à cette grille de rémunération dans les zones de désert médical ou lorsque le poste de médecin de prévention est resté vacant depuis plus d'un an. De plus, les recteurs d'académies sont encouragés à promouvoir l'accueil, au sein des services de médecine de prévention, de collaborateurs médecins.

Une circulaire ministérielle a été adressée aux recteurs d'académie le 11 juillet 2016, qui comporte des préconisations quant à l'organisation des services de médecine de prévention et la constitution, autour du médecin de prévention, d'équipes pluridisciplinaires (collaborateurs médecins, infirmiers en santé au travail, psychologues du travail,...) afin de participer au suivi médical des personnels. Concernant ces différents professionnels, on recense 9 collaborateurs médecins, 24 psychologues du travail et 21 infirmiers en santé au travail. Cette circulaire définit également des priorités pour les personnels les plus exposés ou les plus fragiles à l'égard desquels le médecin de prévention exerce une surveillance médicale particulière. S'il peut définir la fréquence et la nature des visites médicales, il lui est demandé de respecter l'obligation d'une visite annuelle minimum pour ces personnels.

Par ailleurs, un guide méthodologique dédié aux infirmiers de prévention en santé au travail a été diffusé aux recteurs d'académie le 20 mai 2019. Ce guide doit notamment leur permettre de mettre en place, sous le contrôle des médecins de prévention, des « entretiens infirmiers ». La réalisation de ces entretiens participera directement au renforcement du suivi médical des personnels.

Il faut noter que l'article 40 de la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019 habilite le Gouvernement à prendre, dans un délai de douze à quinze mois, toutes dispositions relatives à la protection sociale et à la sécurité des agents publics. Plusieurs ordonnances seront préparées par le ministère chargé de la fonction publique et en particulier une ordonnance portant sur la prise en charge des personnels en simplifiant l'organisation et le fonctionnement des instances

médicales et de la médecine agréée ainsi que des services de médecine de prévention et en rationalisant leurs moyens d'action.

En outre, le MENJ engagera dans les toutes prochaines semaines une nouvelle campagne nationale de recrutement des médecins de prévention.

2. La synthèse nationale des rapports d'activité des médecins de prévention pour l'année 2018 présentée au CHSCT ministériel du 26 novembre 2019

Cette synthèse montre une activité qui **privilégie la surveillance médicale des personnels en situation de handicap reconnue par la RQTH et des personnels atteints de troubles de la santé ou d'une limitation de l'activité constatée par le médecin de prévention**, avec une intervention aux trois niveaux de la prévention.

Dans un contexte de pénurie de médecins de prévention qui dure avec 68 ETP médecins, 37 549 visites médicales ont été réalisées. Elles sont complétées par 1 765 entretiens infirmiers de santé au travail, dans le cadre du développement des équipes pluridisciplinaires en académie.

La réalisation de visites médicales à la demande des agents est priorisée.

Plus de 70 % des visites ont lieu à la demande des agents avec en motif prioritaire une demande au titre d'une affection chronique ou d'une situation de handicap (l'expression d'une souffrance au travail constitue le deuxième motif de demande). Ainsi, 7 659 agents ont fait l'objet d'une préconisation médicale pour des aménagements de leur poste.

- 858 rapports médicaux ont été réalisés pour la MDPH afin de permettre l'accès à l'attribution de la RQTH ou à son renouvellement.

- 10 381 avis médicaux ont été rendus pour l'attribution d'une bonification médicale dans le cadre des mouvements de mutation.

Dans le cadre des dispositifs de maintien dans l'emploi :

- 3 103 avis médicaux ont été donnés pour des demandes d'affectation dans le dispositif des postes adaptés ;

- 4 635 avis médicaux ont été donnés pour des demandes d'allègement de service ;

- 853 avis ont été donnés pour des occupations à titre thérapeutique ;

- 138 avis ont été donnés pour l'entrée en ateliers de re confrontation au travail dans le cadre des centres de réadaptation des réseaux PAS, déployés au titre du partenariat MENJ-MGEN.

La médecine de prévention a participé à 235 réunions au titre des mutations et postes adaptés. Les réunions de concertation avec les correspondants handicap dans le cadre de la prise en compte de situations individuelles ou de réunions du réseau ou d'actions de formation sont très régulières.

La médecine de prévention est associée aux actions du programme annuel de prévention académique portant sur une meilleure insertion des personnes en situation de handicap.

La médiatrice remercie le ministère pour la communication de ces éléments. Elle est consciente des difficultés rencontrées pour le recrutement des médecins de prévention et conseillers techniques du recteur. Ce n'est pas la première fois d'ailleurs que ce point est abordé dans le rapport du médiateur. Mais, dans un chapitre consacré aux difficultés rencontrées par les agents en situation de handicap, la médiatrice ne pouvait pas passer ce point sous silence. D'ailleurs, tout au long de ses réponses, la DGRH a rappelé la place centrale occupée par ces médecins dans les dispositifs mis en place pour les agents en situation de handicap.

La médiatrice espère qu'une solution pourra être trouvée pour un nombre suffisant de médecins. Elle souhaite être tenue informée des effets à venir de la campagne de recrutement de nouveaux médecins de prévention lancée en début 2020.

*Elle aimerait savoir si, dans les hypothèses où l'absence de médecins de prévention relevant de l'éducation nationale perdurerait dans un secteur géographique donné, s'il a déjà été envisagé de faire appel à des **solutions alternatives telles que le recours à un médecin relevant d'un service de santé au travail régi par le code du travail** (cf. article 11 al 4 du décret 82-453).*

*Il ne faut pas oublier de garantir aux médecins de prévention **une visibilité et une indépendance** en leur ménageant la place adéquate au sein des organigrammes.*

- **S'agissant des correspondants handicaps :**

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGRH le 20 février 2020

Toutes les académies disposent déjà d'un correspondants handicap (CH), 2 académies en ont 2. Le plan 2020-2022 rappellera la nécessité que les correspondants handicap soient à temps plein, en s'appuyant notamment sur l'article 92 de la loi de transformation de la fonction publique : « L'employeur veille à ce que le référent handicap dispose, sur son temps de travail, des disponibilités nécessaires à l'exercice de ses fonctions. »

Il sera également demandé que le correspondant handicap soit visible sur l'organigramme, avec un rattachement direct au DRH. Il n'est pas indépendant, car il travaille sous l'autorité directe du DRH. Le handicap est un volet de la GRH et il est essentiel de le rappeler et de l'y maintenir.

La médiatrice se réjouit du rappel qui sera fait dans le plan 2020-2022 de recruter des correspondants handicap à temps plein et de leur donner de la visibilité afin que les agents qui veulent se déclarer en situation de handicap ou qui sont reconnus en situation de handicap puissent les contacter en cas de besoin.

2. Le corps des psychologues de l'éducation nationale

ReMEDIA 18-16

La création d'un corps des psychologues de l'éducation nationale : un nouveau statut qui ne doit pas dégrader leur situation

À la rentrée scolaire 2017, dans le cadre de la modernisation des métiers de l'éducation nationale, un corps unique de psychologues a été créé par le décret n°2017-120 du 1^{er} février 2017. Il rassemble, sous un unique statut, les anciens professeurs des écoles chargés des fonctions de psychologues scolaires du 1^{er} degré et les conseillers d'orientation-psychologues ayant exercé dans le 2nd degré.

Plusieurs réclamations sont depuis parvenues à la médiation ; celles-ci ont mis à jour plusieurs failles dans la constitution de ce nouveau corps et un certain nombre d'effets négatifs qu'elles ont provoqués.

La situation d'anciens instituteurs ou professeurs des écoles :

- des effets pénalisants pour les professeurs des écoles ayant effectué 15 ans de services actifs en tant qu'instituteurs

En faisant une demande d'intégration dans le nouveau corps, ces agents allaient perdre le bénéfice des mesures favorables liées aux services actifs accomplis en tant qu'instituteurs concernant la limite d'âge et l'âge pivot auquel s'annule le mécanisme de décote du taux de pension. De ce fait, nombre d'entre eux ont préféré opter, par défaut, pour la voie du détachement afin de préserver leurs droits en matière de pension de retraite.

Cela restreint ensuite leurs possibilités de mobilité : s'agissant du mouvement inter-académique, ils semblent ne pouvoir participer que par la voie d'ineat-exeat et ne peuvent plus bénéficier d'un détachement ou d'une mise à disposition.

En tant que fonctionnaires en position de détachement, ils auraient un taux inférieur de passage à la hors classe.

- des effets financiers défavorables

Des psychologues de l'éducation nationale spécialité « éducation, développement et apprentissages » ont dénoncé une baisse de rémunération liée à la perte ou baisse d'indemnités (indemnité différentielle de professeurs des écoles, indemnité REP+...), qu'ils soient placés en détachement ou intégrés. Cette situation a été reconnue par une note interne de la direction des affaires financières du 27 septembre 2017 pour l'IDPE.

Ainsi un ancien psychologue scolaire ayant exercé dans le 1^{er} degré a perdu son indemnité différentielle mensuelle de 308,14€ lors de son intégration dans le corps le 1^{er} septembre 2017.

Une harmonisation des corps qui se fait attendre

Il semble également que l'objectif d'un corps unique avec une harmonisation en termes d'obligations de service et de régime indemnitaire entre les deux spécialités « éducation, développement et apprentissages » et « éducation, développement et conseil en orientation scolaire et professionnelle » ait été perdu de vue, ce qui nuit à la fluidité entre les deux spécialités du corps.

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **de prévoir une intégration dans ce nouveau corps sans effets défavorables pour les droits à pension acquis par certains agents ;**
- **de garantir à chaque psychologue de l'éducation nationale un régime indemnitaire au moins équivalent à celui dont il bénéficiait dans son corps précédent ;**
- **d'harmoniser les obligations de service et les régimes indemnitaires entre les deux spécialités sans dégradation de la situation pour l'une ou l'autre spécialité.**

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGRH le 20 février 2020

Droit à pension – Une intégration dans le nouveau corps des Psy-EN sans effets défavorables pour les droits à pension acquis par certains agents.

Le corps des psychologues de l'éducation nationale (Psy-EN) a été créé, à compter du 1^{er} septembre, par le décret n° 2017-120 du 1^{er} février 2017 portant dispositions statutaires relatives aux psychologues de l'éducation nationale.

En termes statutaires, les anciens directeurs de centre d'information et d'orientation-conseiller-psychologues (DCIO-COP) ont été intégrés dans le corps des Psy-EN. les professeurs des écoles

(PE) qui exerçaient les fonctions de psychologue scolaire dans le premier degré ont pour leur part opté entre trois options :

- rester dans le corps des PE, pour exercer des fonctions d'enseignement ;
- être détachés dans le corps des Psy-EN ;
- être directement intégrés dans le corps des Psy-EN.

Parmi ces PE, certains pouvaient être d'anciens instituteurs. Le corps des instituteurs est placé en catégorie active et bénéficie d'une limite d'âge fixée entre 60 et 62 ans selon la date de naissance. Les PE ex-instituteurs peuvent demander à bénéficier à titre individuel de la limite d'âge au titre des services actifs (62 ans pour les agents nés à partir de 1960 au lieu de 67 ans) sans décote, en application de l'article 1-2 de la loi 84-834 du 13 septembre 1984 relative à la limite d'âge dans la fonction publique et le secteur public, sous réserve qu'ils aient accompli 17 années de service en catégorie active.

L'intégration dans le corps des Psy-EN fait perdre aux agents concernés la possibilité de conserver la limite d'âge applicable aux instituteurs (le décret statutaire des Psy-EN ne prévoit pas de clause de maintien du bénéfice de la catégorie active). Ainsi, la note DGRH B2-1 n° 2017-042 incite à privilégier le détachement à l'intégration dans le corps de ces agents (cf. le point II.2.2.1 de la note).

Le PE, ex-instituteur, détaché dans le corps des Psy-EN qui souhaite bénéficier à titre individuel de la limite d'âge au titre des services actifs doit demander, avant l'atteinte de cette limite d'âge :

- le bénéfice de la limite d'âge du corps des instituteurs ;
- sa réintégration dans le corps des PE pour qu'il ne soit plus soumis à la limite d'âge du corps des Psy-EN. En effet, en application des dispositions de l'article 33 du décret n° 85-986 du 16 septembre 1985, la limite d'âge applicable au fonctionnaire détaché dans un emploi conduisant à pension du régime de retraite relevant du code des pensions civiles et militaires de retraite est celle de l'emploi de détachement.

Pour mémoire, pour les ex-instituteurs, la liquidation de la pension intervient de façon anticipée, dès lors qu'ils ont accompli le nombre d'années de service requis dans un emploi classé dans la catégorie active (article L. 24 du code des pensions civiles et militaires de retraite). Le fait qu'ils soient en activité dans le corps des PE ou détachés dans le corps des Psy-EN est sans effet sur ce décompte. Dans ce cas, les agents détachés dans le corps des Psy-EN EDA n'ont pas à solliciter une réintégration 6 mois avant la mise en retraite.

Régime indemnitaire – La garantie à chaque psychologue de l'éducation nationale d'un régime indemnitaire au moins équivalent à celui dont il bénéficiait dans son corps précédent.

S'agissant de l'IDPE, à la suite de la création du corps des PE, certains instituteurs intégrés dans ce corps ont effectivement perdu le bénéfice d'éléments de rémunération tels que l'indemnité représentative de logement (IRL) ou le supplément annuel communal.

L'indemnité différentielle prévue à l'article 2 du décret n° 99-965 du 26 novembre 1999 portant attribution d'une indemnité différentielle aux professeurs écoles (IDPE) est allouée aux anciens instituteurs devenus PE afin de compenser cette perte financière. Or, l'article 1^{er} du décret du 26 novembre 1999 susmentionné réserve le bénéfice de l'IDPE aux seuls professeurs des écoles.

Conscient des difficultés qui en découlent pour les agents concernés, le ministère a engagé des travaux visant à faire évoluer la réglementation en la matière.

S'agissant des indemnités liées à l'éducation prioritaire (REP et REP+), un décret pris le 4 janvier 2019¹ modifie le décret indemnitaire REP/REP+ de 2015 pour tenir compte de la création du Psy-EN et garantir la continuité du versement des indemnités correspondantes. Il tient compte de l'intégration

¹ Décret n° 2019-8 du 4 janvier 2019 modifiant le décret n° 2015-1087 du 28 août 2015 portant régime indemnitaire spécifique en faveur des personnels exerçant dans les écoles ou établissements relevant des programmes REP et REP+.

des PE-psy et des COP-DCIO dans le corps des Psy-EN. La création du corps a été neutre pour les personnels puisqu'ils ont été maintenus dans les conditions d'octroi de ces indemnités :

- **les Psy-EN EDA**, affectés en école ou RASED, perçoivent comme les anciens professeurs des écoles-psychologues scolaires (PE-Psy) de l'indemnité prévue pour les personnels enseignants, les CPE, les personnels de direction, les personnels administratifs et techniques et les personnels sociaux de santé affectés école ou établissement ;

- l'attribution de ces indemnités est subordonnée à « l'exercice des fonctions » (cf. articles 3 et 8 du décret 28 août 2015) tandis que leur versement est calculé au prorata de la quotité d'exercice de ces agents (cf. articles 1^{er} et 6 du même décret) ;

- à l'instar des ex-DCIO-COP, **les Psy-EN EDO** sont affectés en centre d'information et d'orientation (cf. article 1^{er} du décret du 1^{er} février 2017). Dès lors qu'ils exercent leurs fonctions dans au moins une école ou un établissement relevant de l'éducation prioritaire, ils perçoivent une indemnité de sujétion fixée à 1 714 € bruts annuels.

Harmonisation des conditions d'emploi – L'harmonisation des obligations de service et des régimes indemnitaires entre les deux spécialités sans dégradation de la situation pour l'une ou l'autre spécialité.

S'agissant des obligations réglementaires de service des Psy-EN : le temps de travail effectif des psychologues de l'éducation nationale (temps de travail hebdomadaire et cycle de travail) respecte la durée annuelle de référence prévue à l'article 1^{er} du décret du 25 août 2000, c'est-à-dire 1 607 heures par ans (cf. annexe¹). En outre, tant pour les Psy-EN EDO que pour les Psy-EN EDA, le temps de travail hebdomadaire des Psy-EN comporte des heures inscrites à l'emploi du temps et d'autres pas, laissées à la responsabilité des agents, consacrées à l'organisation de leur activité et à l'exercice de l'ensemble des missions associées. Les deux spécialités sont soumises au même cycle annuel de travail (36 semaines) auquel peut s'ajouter un service supplémentaire d'une semaine (Psy-EN EDA) ou d'une durée maximale de trois semaines (Psy-EN EDO).

Les différences qui existent entre les spécialités en matière de cycle annuel de travail et de temps de travail hebdomadaire sont justifiées par les spécificités des missions de chaque spécialité. En particulier, le décret statutaire du corps des psychologues de l'éducation nationale prévoit que les Psy-En EDO sont affectés en centre d'information et d'orientation et interviennent auprès des élèves mais aussi des étudiants. Pour permettre l'accueil de ces publics dans les CIO, ces derniers sont ouverts pendant les périodes de vacance de classe et les Psy-EN EDO y assurent des permanences.

S'agissant des régimes indemnitaires des deux spécialités d'exercice, au moment de la création du corps, l'institution d'une indemnité de fonction pour les Psy-EN² a permis de rapprocher des régimes indemnitaires disparates bien que des écarts subsistent toutefois entre les agents des deux spécialités.

D'un montant de 767,10 € annuel pour les Psy-EN EDO, cette indemnité se substitue à l'indemnité de sujétions particulières allouée aux directeurs des centres d'information et d'orientation (DCIO) et aux conseillers d'orientation psychologues (COP). Pour les Psy-EN de la spécialité EDA, son montant annuel de 2 044,19 € est équivalent à l'indemnité de suivi et d'accompagnement des élèves (ISAE) et à l'indemnité de fonctions particulières que percevaient les professeurs des écoles-psychologues scolaires (PE-Psy).

En 2017, le ministère a demandé une évolution du régime indemnitaire des Psy-EN, sans qu'il n'emporte l'arbitrage sur ce sujet.

¹ Cf. arrêté du 9 mai 2017 portant application du décret n° 2000-815 du 25 août 2000 et relatif aux cycles de travail des psychologues de l'éducation nationale ; arrêté du 9 mai 2017 portant application du décret n° 2000-815 du 25 août 2000 relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail dans la fonction publique de l'État aux psychologues de l'éducation nationale.

² Décret n° 2017-1552 du 10 novembre 2017 et l'arrêté du 10 novembre 2017 pris pour son application.

La création d'un corps des psychologues de l'éducation nationale : un nouveau statut qui ne doit pas dégrader leur situation.

« Cela restreint ensuite leurs possibilités de mobilité : s'agissant du mouvement inter académique, ils semblent ne plus pouvoir participer que par la voie d'ineat-exeat et ne peuvent plus bénéficier d'un détachement ou d'une mise à disposition. »

Les professeurs des écoles actuellement détachés dans le corps des psychologues de l'éducation nationale de degré ont la possibilité :

- soit de participer au mouvement interdépartemental pour obtenir un poste de professeur des écoles ; s'ils obtiennent satisfaction, il sera mis fin à leur détachement ;

- soit de participer au mouvement interacadémique des Psy-EN spécialité « éducation, développement et apprentissage » (dès lors qu'ils n'auraient pas participé au mouvement interdépartemental des professeurs des écoles et qu'ils souhaiteraient être affectés un poste de Psy-EN).

Toute double participation aux mouvements interdépartemental et interacadémique entraînera automatiquement l'annulation de la demande de participation au mouvement interdépartemental organisé pour les personnels du premier degré.

Le fait pour un personnel déjà détaché de ne pas pouvoir bénéficier d'un autre détachement ou d'une MAD dans une COM est une restriction qui n'est pas spécifique au corps des Psy-EN, il s'agit d'une règle statutaire d'application générale.

« En tant que fonctionnaire en position de détachement, ils auraient un taux inférieur de passage à la hors-classe. »

Les statistiques relatives aux dernières campagnes démontrent que les enseignants détachés ne sont pas défavorisés pour l'accès à la hors-classe.

Lors de la campagne 2019, le taux de promotion à la hors-classe des PE détachés dans le corps des Psy-EN était de 22,85 % alors que le taux national de PE promu à la hors-classe était de 13,94 %.

Lors de la campagne 2018, le taux de promotion à la hors-classe des PE détachés dans le corps des Psy-EN était de 20,31 % alors que le taux national de PE promu à la hors-classe était de 12,97 %.

Le ministère engage des travaux pour permettre aux Psy-EN de changer de valence.

En effet, les Psy-EN constituent un corps unique mais le recrutement s'opère dans l'une de ces deux spécialités d'exercice EDA ou EDO, de la même façon que le recrutement des professeurs se fait par discipline.

Ainsi, le choix de la « spécialité d'exercice s'effectue au moment où les candidats s'inscrivent au concours à l'instar du choix de la « section » pour les corps enseignants.

En l'état actuel du droit, aucun dispositif ne précise les modalités de changement de valence en cours de carrière ni ne s'y oppose, cette question ayant fait l'objet d'un point d'attention au moment de la rédaction du statut.

À l'issue d'une réflexion menée à ce sujet, le ministère a fait le choix d'engager des travaux pour permettre aux Psy-EN de passer d'une valence à l'autre via une solution de gestion.

La médiatrice remercie la DGRH pour les réponses apportées, même si elle regrette de ne pas avoir eu de retour sur cette question dès la saisine des services.

D'un strict point de vue de la réglementation en vigueur sur le régime indemnitaire des PsyEN, les réponses apportées aux questions de la médiation n'appellent pas d'observation particulière. Il en est de même s'agissant des taux de promotion.

*La médiatrice fait toutefois état de sa surprise en constatant le temps employé pour harmoniser les régimes indemnitaires des PsyEN et rendre effectif le passage d'une valence à une autre (EDA#EDO) de cette catégorie de personnels. Elle attire également l'attention de la DGRH sur le fait que **leur position de détachement dans le corps ne relève pas d'un réel choix de ces agents** ; sauf choix de l'intégration, ils ont été de fait « contraints » de saisir cette option. Il n'est pas normal, dès lors, que cela puisse avoir des conséquences négatives sur leur carrière ; cette situation devrait inciter le ministère à réviser sa position sur les différences de traitement indemnitaire auxquelles sont sujettes les deux spécialités EDA et EDO. L'urgence s'impose d'autant plus qu'en académie toutes ces dispositions ne sont pas toujours respectées et il serait peut-être déjà souhaitable qu'une clarification soit apportée spécifiquement.*

Sur le fond, la médiatrice tient à rappeler que ces personnels, du fait de leur formation de haut niveau (a minima M2 + une année de formation professionnalisante pour les nouvelles promotions), sont aujourd'hui reconnus en vertu des compétences de psychologues « à part entière » pour lesquelles ils sont mobilisés dans le 1er comme dans le 2nd degrés. Elle rappelle, en outre, qu'ils bénéficient désormais tous d'une reconnaissance réglementaire supplémentaire, propre au ministère de la santé, qui leur accorde, outre le droit à faire usage du titre de psychologue, un possible référencement ADELI commun aux professions médicales et paramédicales.

*Leur changement de statut allant de pair avec l'évolution des attentes ministérielles en matière d'accompagnement des jeunes pour leur orientation – interventions systémiques et non plus captives et réservées aux seuls ex CO-Psy -, **l'activité des PsyEN se recentre naturellement en direction des priorités ministérielles** pour lesquelles leur formation, leur qualification et leur implication sont effectives et avérées : lutte contre le harcèlement scolaire et gestion de crise, prise en compte des élèves à besoins particuliers et mise en place de politiques inclusives, participation aux initiatives sur le climat scolaire et promotion du bien-être à l'école ...*

*De plus, les formations initiales dont ils sont issus depuis ces dernières années - conjuguées à un processus de sélection par concours mettant l'accent sur la dimension neurocognitive des apprentissages - font de la **nouvelle génération de PsyEN les interlocuteurs naturels et expérimentés des équipes enseignantes**. En effet, celles-ci, confrontées à des jeunes présentant des formes de troubles à expression comportementale relevant du registre d'addictions atypiques, de troubles neuro développementaux type TDA/H voire de TSA etc. se révèlent incompetentes pour les appréhender dans le cadre strict de la classe. Force est de constater qu'elles se tournent aujourd'hui vers la seule ressource à même d'appréhender ces troubles spécifiques, à savoir les PsyEN.*

*Le ministre ayant souhaité mobiliser des compétences afin d'apporter aux équipes éducatives des réponses appropriées aux formes inédites de difficultés rencontrées par les élèves dans leurs apprentissages, la médiatrice préconise que **l'École de la République se mette en situation de mobiliser un contingent de PsyEN qualitativement et quantitativement adapté à ces enjeux**. Elle insiste pour que l'importance des fonctions qu'ils assurent soit lisiblement reconnue par l'institution : ces derniers jouent en effet un rôle primordial dans l'aide apportée aux élèves non seulement dans leur comportement scolaire mais aussi dans la façon dont ils construisent durablement leurs savoirs, leurs savoir-faire et leurs savoir-être.*

*Les PsyEN doivent, de ce fait, **recevoir un message fort propre à dissiper leurs inquiétudes en termes d'égalité de traitement par rapport à leur corps d'origine et entre les deux spécialités**.*

Les précédentes recommandations

I. Les personnels

1. La préparation du dossier de retraite : pour un accompagnement de proximité.

La médiatrice rappelle que ce sujet, qui malgré les apparences, n'est pas purement technique et financier, nous fait pénétrer au cœur de la relation de l'administration à ses personnels. C'est d'abord un sujet de RH, et ce message est le fil directeur des recommandations du rapport 2017.

ReMEDIA 17-01

Améliorer l'information retraite délivrée aux personnes

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDAIT.....

- maintenir un réseau de proximité de l'employeur en matière de préparation du dossier de retraite, non seulement pour les demandes de départ pour invalidité mais aussi pour les autres types de demandes (carrières longues, handicap), y compris, compte tenu de la complexité de la réglementation, pour les départs pour ancienneté. Ce réseau devrait être constitué de personnels formés au sujet « retraite », aux particularités applicables aux corps et grades des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et donc à même de renseigner les agents jusqu'à leur départ. Cette proposition implique que ces référents puissent toujours éditer des simulations de pension : ces simulations servent de fait à renseigner les agents en prenant en compte des éléments qui ne sont pas automatisés dans le compte individuel retraite (Cir).

Dans l'hypothèse où le service employeur ne pourrait plus éditer d'estimations individuelles de retraite (E.I.R.), considérant que cette édition est de la compétence exclusive du SRE, il apparaît nécessaire de trouver un moyen pour que l'employeur puisse disposer de ce document à tout moment afin de réaliser dans de bonnes conditions l'entretien retraite tel qu'il est prévu par l'article L. 161-17 du code de sécurité sociale précité ;

- renforcer les compétences des personnels affectés dans ce réseau de proximité placés auprès de l'employeur (formations régulières sur la réglementation retraite et les impacts de son évolution pour les agents de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur) et leur donner des responsabilités dans les pôles PETREL (contrôle qualité retraite et alimentation des comptes de retraite) mis en place dans le cadre de la réforme de la gestion des pensions prévue par la circulaire du 20 août 2015. D'ailleurs, actuellement, le SRE élabore en collaboration avec le SREN un plan de formation spécifique à destination des gestionnaires locaux du MEN et du MESRI qui sera déployé lors de la prochaine rentrée scolaire. Cette recommandation nécessiterait la présence d'une cellule de coordination au niveau ministériel qui jouerait le rôle de « pôle référent retraite » pour les services gestionnaires des universités, des rectorats et de l'administration centrale ;
- uniformiser et mettre à jour systématiquement les informations retraite à destination des personnels délivrées sur les sites intranet et internet de l'employeur en y incluant les particularités des droits bénéficiant aux corps des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (exemples : limite d'âge pour les professeurs des écoles qui totalisent de 15 à 17 ans de services actifs

La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur - Suivi des recommandations du rapport 2018

en qualité d'instituteur, calcul de la bonification enseignement technique au regard d'une réglementation complexe) ; simplifier la présentation des informations pour faciliter leur appropriation. Dans le cas où une telle information serait de la compétence exclusive du SRE, elle devrait néanmoins être adaptée aux particularités des corps et grades de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ;

- généraliser la mise en place de formations au départ à la retraite organisées par l'employeur et les inscrire dans les plans de formation pour une population ciblée en fonction de son année de naissance et à partir de 45 ans, comme cela existe dans certaines académies ;
- envoyer à chaque agent, dès son 45^{ème} anniversaire, une lettre à son adresse personnelle l'informant des modalités selon lesquelles il recevra du SRE son Ris et son EIG et des possibilités qu'il aura de bénéficier d'un entretien de fin de carrière avec son employeur et d'un entretien retraite par le biais du portail de l'Ensap. A cette occasion, il sera informé de la nécessité d'activer son adresse mail professionnelle par laquelle son employeur le contactera pour fiabiliser son compte individuel retraite. Une telle information, divulguée sous format papier, ne fera pas « doublon » avec la possibilité d'obtenir à terme en autonomie et à tout moment, les RIS et les EIG via le portail de l'Ensap : en effet, ce courrier permettra aux agents éloignés du numérique de disposer d'un minimum de renseignements mais aussi à ceux qui atteignent l'âge de 45 ans de prendre conscience de la nécessité de se préoccuper de leur dossier de retraite ;
- rédiger un vade-mecum à destination des usagers et propre aux corps et grades de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur listant différents conseils pour la préparation et la constitution du dossier de retraite, classés par tranche d'âge ;
- afficher en page d'accueil de l'Ensap (ainsi que sur tous les dépliants présentant ce nouveau service) le numéro de téléphone permettant de joindre un téléconseiller ;
- prévoir, le cas échéant, des modalités de saisine de la plateforme Ensap permettant à l'agent d'être en relation jusqu'à son départ à la retraite avec le même téléconseiller spécialiste de la réglementation propre à son corps de recrutement : code d'échange/ identification de l'appelant avant décroché, filtrage et transfert d'appel sur des lignes spécifiques.

Débat lors du comité de suivi du 28 février 2019

La médiation se réjouit de la démarche de la DGRH de mettre en place un groupe de travail composé de DRH d'académie volontaires qui travailleraient sur des propositions de développement de pratiques visant à maintenir un réseau de proximité de l'employeur pour la préparation du dossier de retraite des personnels de nos ministères.

Le DGRH confirme que le déploiement de ce réseau sera progressif.

La médiatrice insiste pour que soit maintenu l'envoi de la lettre informant tous les personnels dès leur 45^{ème} anniversaire des possibilités d'obtenir un entretien de fin de carrière et de retraite et des modalités selon lesquelles ils recevront du SRE les informations retraites.

La DAF souligne que la plateforme de l'ENSAP doit permettre d'alléger les procédures, d'économiser les frais d'envoi d'un tel courrier, d'autant que toutes les informations nécessaires seront disponibles à terme lors de la consultation de ce portail.

La médiatrice insiste pour que la procédure de préparation du dossier de retraite ne soit pas entièrement dématérialisée.

Dans la mesure où la plateforme ENSAP est toute récente et que les difficultés rencontrées dans l'accès aux services proposés sont corrigées au fur et à mesure de son déploiement, la DAF souhaite disposer d'un diagnostic partagé de la part du SRE et du SREN à ce sujet afin d'assurer la fluidité de l'information. La médiation pourrait être associée à cette réflexion.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La médiatrice souhaite connaître les résultats du diagnostic partagé SRE SREN à propos du maintien de l'envoi de la lettre informant tous les personnels dès leur 45^{ème} anniversaire des possibilités d'obtenir un entretien de fin de carrière et de retraite et des modalités selon lesquelles ils recevront du SRE les informations retraites.

De même, quelles suites ont été données à la mise en place du groupe de travail composé de DRH d'académie volontaires qui devaient travailler sur des propositions de développement de pratiques visant à maintenir un réseau de proximité de l'employeur pour la préparation du dossier de retraite des personnels de nos ministères ?

Réponses DGRH et DAF

La DAF évoque la réforme du service de la gestion des pensions, le SRE étant désormais l'interlocuteur des agents. Des informations destinées aux personnels ont été mises en ligne sur Pléiade. Des infographies sont également disponibles sur les sites.

La médiation demande quelles suites ont été données à la mise en place d'un groupe de travail composé de DRH volontaires qui devaient travailler sur des propositions de développement de pratiques visant à maintenir un réseau de proximité de l'employeur pour la préparation du dossier de retraite des personnels.

Le DGRH confirme que cela sera préparé en amont dans le cadre de la gestion normale mais que la compétence relève désormais du SRE. Il ajoute qu'il va se rapprocher de la DAF afin de mieux coordonner leurs actions.

La médiation regrette que les conseillers RH ne soient plus en mesure de donner ce type d'informations. La médiation rappelle le rôle de proximité et d'accompagnement de l'employeur pour la préparation du dossier de retraite des personnels de nos ministères. Elle tient à signaler l'impact que peuvent avoir tous les actes de gestion RH des personnels sur le calcul de la pension ou l'âge de départ à la retraite des futurs pensionnés de l'État. Or ceux-ci n'en sont pas toujours avertis.

ReMEDIA 17-02

Renforcer la liaison entre les services de pension et les autres caisses de retraite dont l'Erafp pour la préparation du dossier de retraite des personnels ayant travaillé au sein de l'éducation nationale

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDAIT.....

- pour les personnels qui ont exercé à un moment ou un autre dans l'éducation nationale et qui dépendent, pour ces activités, en partie ou totalement du régime général de la sécurité sociale, considérer et afficher que c'est au dernier employeur qu'ils ont eu au sein de cette administration qu'incombe la responsabilité de contacter tous les autres employeurs du ministère, pour les aider, si besoin, à la collecte des informations de carrière et de paie liées à ces activités et nécessaires au calcul de leur droits dans les régimes de retraite autres que celui des pensions de l'État. Dans certaines circonstances dûment motivées, cette compétence affichée du dernier employeur pourrait aller jusqu'à la reconstitution de la carrière des personnels qui ne trouveraient plus leurs justificatifs de salaire, comme cela se pratique dans certains services de gestion de personnels en académie.
- régulariser auprès de l'Erafp les années de cotisation Rafp qui n'ont pas encore été traitées sur les rémunérations accessoires servies par les employeurs secondaires. En fonction de l'ampleur du travail à

La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur - Suivi des recommandations du rapport 2018

réaliser, gérer, en priorité, les agents qui atteignent l'âge légal de départ à la retraite et surtout ceux qui sont déjà partis à la retraite. Permettre dans ce cadre, l'envoi à l'Erafp de déclarations complémentaires à la déclaration annuelle en cours, quel que soit le nombre de personnes concernées par cette régularisation ;

- inciter l'Erafp à immatriculer tous les employeurs et notamment les CFA et les Greta ;
- Elargir le périmètre de l'application Sirad à tous les employeurs publics ou réfléchir à la création d'une application interministérielle du même type ;
- informer les agents tous les ans de la situation de leur compte Rafp de l'année précédente à l'issue de la campagne de régularisation des cotisations de retraite additionnelle de la fonction publique dues sur les rémunérations principales et accessoires ainsi que sur les transferts éventuels de jours épargnés au compte épargne temps (CET) : cette information de l'employeur principal pourrait comporter les points acquis dans l'année, l'atteinte ou non du plafond, la nature de la prime ou de l'indemnité prise en compte et la date de son versement ;
- donner une information Rafp systématique dans les RIS et les EIG. On peut espérer qu'avec la mise en place de la réforme des pensions de l'État, l'Ensap sera en mesure, à terme, de permettre à chaque agent d'avoir une information lisible et immédiate concernant la Rafp qui prend en compte les points acquis auprès de l'employeur public principal ou secondaire ;
- simplifier la procédure d'alimentation des comptes Rafp des agents notamment en ce qui concerne les modalités de calcul du plafond de 20%, compte tenu de la complexité du dispositif existant qui met en difficulté l'administration dans la réalisation de ce travail ;
- automatiser le versement de la Rafp lorsque les conditions de ce versement sont remplies et ne plus le soumettre à une demande de la part de l'agent ; cette proposition aurait pour conséquence de modifier l'article 7 du décret n° 2004-569 du 18 juin 2004 relatif à la retraite additionnelle de la fonction publique ;
- améliorer la lisibilité du bulletin de situation de compte récapitulatif de la prestation Rafp édité par l'Erafp en indiquant sur celui-ci la nature, la date de la prestation effectuée et l'employeur pour lequel cette prestation a été réalisée.

Débat lors du comité de suivi du 28 février 2019

La médiation rappelle qu'elle se félicite des propositions qui lui ont été faites par la DAF et la DGRH lors de la préparation du comité de suivi pour :

- améliorer l'information RAFP, accélérer les régularisations de cotisations RAFP des années 2007 à 2010 non traitées, demander l'immatriculation des EPLE et GRETA à l'ERAFP ;
- désigner le dernier employeur dans l'éducation nationale et l'enseignement supérieur comme l'interlocuteur unique des demandes de reconstitution de carrière dans l'éducation nationale pour des agents qui en auraient besoin.

Ces précisions n'appellent pas de remarque particulière de la part du comité de suivi.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La médiatrice souhaite savoir si la DAF dispose de statistiques de la part des employeurs secondaires de l'EN concernant les cotisations RAFP des années 2007 à 2010 restant à être régularisées auprès de l'ERAFP et toujours en instance en 2020 et la progression de ces régularisations depuis 2019 ?

Réponse DAF

La DAF explique que le ministère met à disposition des services déconcentrés des outils informatiques pour le calcul des régularisations en année N+1 des cotisations RAFP, lorsque des

rémunérations accessoires ont été servies à des agents du MEN par des employeurs secondaires hors périmètres MEN (collectivités, établissements ESRI, autres départements ministériels). Depuis 2012, SIRAD consolide les rémunérations, principales et secondaires, calcule l'assiette de 20%, calcule les cotisations sur les rémunérations accessoires en fonction de ce plafond et de la proratisation entre employeurs, produit les notifications en direction des employeurs secondaires, et génère le fichier des déclarations individuelles à l'ERAFP. Sur la période antérieure, un autre outil, Khéops, assurait les mêmes fonctionnalités.

Il n'y a donc pas lieu de penser qu'à une échelle industrielle les comptes individuels des agents restent en attente d'être alimentés par des droits ouverts. Mais il n'existe pas d'outil statistique, a fortiori alors que l'outil alors utilisé n'existe plus, permettant d'évaluer le reste à faire au niveau national. Il n'est ainsi pas possible de répondre plus précisément à la question de la médiatrice.

La médiation conçoit « qu'à une échelle industrielle il n'y a pas de comptes en attente d'être alimentés par des droits ouverts ». Pour autant, elle fait remarquer qu'elle reçoit encore des réclamations d'agents partis à la retraite depuis plus de 6 ans, qui ne bénéficient toujours pas d'un compte RAFFP à jour, qui ne perçoivent donc toujours pas leur retraite complète et qui se demandent si ils pourront en bénéficier avant leur décès, alors qu'ils sont intervenus à maintes reprises et depuis plusieurs années auprès de leur employeur pour que cette régularisation soit effective, en vain. Compte tenu des sommes minimales en jeu et de leur loyauté vis-à-vis de leur ancien employeur, ils n'entament pas de procédure contentieuse à l'encontre de l'Etat.

ReMEDIA 17-03

Réparer les erreurs d'information ou de gestion de l'employeur ayant des incidences sur le calcul de la pension ou la date de départ à la retraite

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDAIT.....

- renforcer le contrôle interne qualité des comptes individuels de retraite dévolu aux employeurs, qui connaissent les arcanes de la réglementation applicable aux corps et grades qu'ils gèrent et, dans ce cadre, maintenir au niveau de l'administration centrale une mission de « correspondant », actuellement assurée par le SREN. En effet, c'est grâce à ce travail de fiabilisation des comptes que le nombre d'erreurs de gestion est limité ou corrigé avant la concession de la pension ;
- améliorer les informations délivrées par les assistants de gestion de carrière (type I prof) et procéder régulièrement, sur des risques repérés (exemple : décompte des services actifs pour les instituteurs), à des vérifications des informations délivrées pour pouvoir les corriger. Les gestionnaires de carrière des employeurs doivent à ce titre être en relation permanente avec les gestionnaires retraites pour repérer ces erreurs et les risques consécutifs encourus. Par ailleurs, il serait utile d'apposer une mention sur toutes ces applications précisant la distinction à faire entre le décompte des services utilisé pour les promotions et celui utilisé pour le calcul de la retraite ;
- offrir la possibilité pour tout agent qui le désire d'obtenir un rendez-vous physique avec son employeur principal avant toute radiation des cadres afin qu'il dispose de toutes les informations dont il a besoin compte tenu de sa situation familiale et professionnelle ;
- faire coïncider la date d'envoi de l'arrêté de radiation des cadres avec celle de la notification de la concession de pension et ainsi laisser aux agents la possibilité de renoncer, le cas échéant, à leur départ à la retraite, pour le cas où la concession de pension ne serait pas conforme aux estimations individuelles de pensions dont ils disposent. Si cette procédure ne pouvait pas être mise en œuvre dans le cadre de la réglementation actuelle, la modifier comme cela a été fait en 2011 pour les demandes de

pension pour invalidité. L'objectif est de permettre à chaque assuré de connaître « la réalité des prix » avant son départ à la retraite. Cette donnée doit revêtir un caractère définitif engageant l'administration, donc être susceptible de recours ;

- changer la dénomination de l'arrêté de radiation des cadres (il pourrait s'intituler par exemple arrêté de fin de service dans la fonction publique) et accompagner, sauf cas particulier, son envoi d'une lettre de l'employeur remerciant l'agent pour son implication au sein de l'éducation nationale et/ou de l'enseignement supérieur afin d'humaniser davantage la procédure de départ à la retraite ;
- examiner la possibilité pour tout personnel de renoncer, avant son départ à la retraite, à un droit, même si c'est lui qui a demandé sa validation, dans la mesure où il s'avère qu'il a pour conséquence de diminuer le montant de sa pension (ex : validation des services auxiliaires dans certaines situations), quelle que soit la date de cette validation. Cette mesure passe par l'étude de la modification de l'article D. 2 du code des pensions civiles et militaires de retraite par la DGAFP ;
- inciter l'administration à utiliser la transaction en cas d'erreur de gestion indiscutable ayant porté préjudice à l'agent afin d'éviter les procédures contentieuses.

Débat lors du comité de suivi du 28 février 2019

La médiation rappelle que la DGRH s'est proposée de :

- porter auprès de la DGAFP la recommandation de la médiatrice visant à faire coïncider la date d'envoi de l'arrêté de radiation des cadres avec celle de la notification de la concession de pension ;
- de clarifier l'usage de l'assistant de carrière I-prof.

Ces informations n'appellent pas de remarque particulière de la part du comité de suivi.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La médiatrice ayant eu à traiter en 2019 et au début de l'année 2020 des affaires pour lesquelles les assistants de carrières I-prof n'étaient toujours pas mis à jour et publiaient des informations induisant en erreur les agents sur la durée des services prise en compte pour bénéficier d'un départ anticipé à la retraite (ancienneté de services actifs des instituteurs devenus professeurs des écoles), la médiatrice souhaite savoir si l'information qui devait être diffusée l'a été et sous quelle forme ?

Par ailleurs, qu'en est-il de la suite donnée par la DGAFP à la recommandation de la médiatrice visant à faire coïncider la date d'envoi de l'arrêté de radiation des cadres avec celle de la notification de la concession de pension ;

Enfin, concernant le point 5, relatif au changement de dénomination de l'arrêté de radiation des cadres, la médiation souhaiterait savoir si des démarches ont pu être entreprises.

Réponses DAF

La DAF rappelle que le SRE est désormais en relation avec les usagers. Elle explique qu'il n'est pas possible réglementairement de faire coïncider la date d'envoi de l'arrêté de radiation des cadres avec celle de la notification de la concession de pension car le SRE doit disposer de l'arrêté en amont pour éditer le titre de pension.

Elle confirme que, dans le nouveau dispositif de gestion des pensions (généralisé au 1er juillet 2020 pour l'ensemble des fonctionnaires de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur), l'agent a la possibilité de connaître précisément le montant de sa pension civile avant même de déposer sa demande de retraite. Il peut également opérer lui-même des simulations dans l'ENSAP après avoir vérifié l'exactitude et la sincérité des données inscrites à son compte. Il peut même établir des simulations de sa pension à d'autres dates que celle à laquelle il envisage de partir.

En outre, hors outil ENSAP, l'agent peut, s'il le souhaite, directement solliciter auprès d'un conseiller expert du SRE, la réalisation d'une "simulation accompagnée par le SRE" certifiée par l'AFNOR / norme ISO 2015. Cette prestation, certifiée pour sa robustesse et la qualité des informations personnalisées produites, est délivrée en moins de 30 jours par le SRE. Elle permet à tout fonctionnaire de l'éducation nationale (qui se trouve à moins de 2 ans de son départ à la retraite) de disposer d'une simulation de plusieurs montants en fonctions des échéances de départs souhaitées, réalisées au plus près de sa situation actuelle et à venir dans les mois et semaines qui précèdent son départ.

Il n'est donc pas utile de disposer du titre de pension à la date de signature de l'acte de radiation.

L'article D.1 du code des pensions prévoit que :

« Le fonctionnaire, le magistrat ou le militaire dépose sa demande d'admission à la retraite, par la voie hiérarchique, au moins six mois avant la date à laquelle il souhaite cesser son activité, auprès du service gestionnaire dont il relève.

La décision de radiation des cadres prononcée pour un motif autre que l'invalidité doit être prise dans les deux mois qui suivent le dépôt de la demande d'admission à la retraite et, en tout état de cause, quatre mois au moins avant la date à laquelle elle prend effet.

La décision de radiation des cadres par limite d'âge doit être prise quatre mois au moins avant la date à laquelle elle prend effet.

La décision de radiation des cadres est communiquée sans délai au service des retraites de l'État ».

La suggestion de la médiation conduirait à une modification réglementaire. Cela impliquerait une inversion complète de la logique actuelle et supposerait que :

1) L'agent ait demandé sa pension avant même d'avoir demandé sa radiation des cadres (pour laisser au SRE le temps d'instruire la demande)

2) La décision de radiation des cadres soit prise après que l'agent a reçu son titre de pension (pour permettre à l'agent de renoncer à sa radiation)

3) La demande de pension devrait être déposée au moins six mois avant sa date d'effet et l'acte de radiation ne pourrait intervenir dès lors qu'à l'issue de l'instruction de la demande par le SRE qui devrait instruire de façon systématique et complète un nombre illimité de demandes alors même qu'il a mis à disposition des demandeurs l'intégralité des données inscrites à leur compte et un simulateur reposant sur ces mêmes données.

4) L'employeur de son côté serait dans l'incertitude du départ effectif de l'agent tant que le SRE n'aurait pas achevé l'instruction du dossier. Comment organiser le mouvement des personnels et une rentrée scolaire dans ces conditions ?

Enfin, une telle procédure ne résisterait pas au contrôle de la Cour des comptes qui a été à l'origine de la réforme qui vient de s'achever et qui repose justement sur le compte individuel de l'agent et son droit à l'information retraite via un outil de simulation de grande qualité. La commission des finances du Sénat et la Cour avaient conclu en 2007 que « l'organisation ancienne, propre à l'État, pour l'attribution et le paiement des retraites justifie de longue date une rénovation en profondeur. Si, de façon générale, les pensions sont bien versées dans les règles et à temps, le système de gestion utilisé se caractérise par une sous-productivité particulièrement coûteuse, puisque les économies possibles sont évaluées à 1 200 emplois, soit 40 % des effectifs actuels, et par une médiocre qualité de service ».

La médiation rappelle que cette recommandation visant à faire coïncider la date d'envoi de l'arrêté de radiation des cadres avec la notification de la concession de pension, pour pouvoir laisser aux agents la possibilité de renoncer à leur départ à la retraite dans l'hypothèse où le montant définitif

de la pension ne serait pas conforme aux estimations individuelles obtenues par simulation avant le départ à la retraite constitue le point le plus important de son rapport 2017.

Quand bien même les simulations obtenues via l'outil ENSAP sont d'une grande fiabilité, il n'en demeure pas moins que des erreurs liées le plus souvent à une mauvaise interprétation des textes par les gestionnaires retraite des services employeurs existent toujours et existeront toujours : en effet, les calculs du simulateur se basent sur les données collectées par les pôles pétrel et intégrées dans l'outil. Si l'instruction du dossier de retraite n'est pas bonne en amont, la simulation de pension sera fautive à l'arrivée et corrigée par le ministère des finances au moment de la notification de la concession de pension.

Par conséquent, soit la simulation de l'Ensap doit revêtir un caractère contractuel, ce qui n'est pas le cas à sa connaissance, soit il convient de laisser à l'agent la possibilité de renoncer à son départ à la retraite en cas de divergence entre le montant de pension calculé avant et après la notification de la concession de la pension.

Quant à l'argumentation de l'incertitude que revêtirait la possibilité laissée aux agents de renoncer à leur départ à la retraite par rapport à l'organisation des mouvements, cette difficulté n'est pas nouvelle et ne concerne pas que les postes susceptibles d'être vacants pour départ à la retraite mais aussi ceux liés aux positions de disponibilité, de détachement, de CLD ... : les services des moyens des rectorats et des universités savent gérer, en lien avec les services RH, la distinction à opérer entre les postes susceptibles d'être vacants et ceux réellement vacants lors d'un mouvement :

- en premier lieu, tout agent peut renoncer à son départ à la retraite jusqu'à la veille de celui-ci.

- en deuxième lieu, la préparation d'un mouvement de personnels s'effectue sur la base des postes susceptibles d'être vacants et tout poste doit être considéré comme susceptible d'être vacant au moment de la formulation des vœux des candidats. En revanche, lorsque le mouvement est réalisé en gestion, il s'effectue sur les postes réellement vacants au moment de l'opération: Il suffirait donc de considérer que les postes susceptibles d'être vacants liés à un départ à la retraite ne le sont que 2 mois après la radiation des cadres et la notification de la concession de pension. Dans l'attente, ils seraient pourvus non pas par des affectations à titre définitif mais sur blocs de moyen provisoires (remplacement). Ils seraient ensuite pourvus à titre définitif lors de la campagne de mouvement le permettant en fonction de l'expiration de ce délai de deux mois.

- enfin, dans la mesure où de telles situations de renoncement à un départ à la retraite très tardif seront très rares, il reste toujours la possibilité de réintégrer un agent sur un poste qui n'était pas le sien dans l'hypothèse où il aurait été attribué, par mouvement, à un autre.

La qualité du service rendu à nos agents doit rester un objectif de politique publique : vouloir améliorer cette qualité ne peut pas se heurter à un blocage financier de « sous-productivité » comme dénoncé par la Cour des comptes en 2007.

2. Les modalités de liquidation du supplément familial de traitement

ReMEDIA 17-05

Modifier les modalités de liquidation du supplément familial de traitement pour les couples d'agents publics divorcés avec garde alternée des enfants

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDAIT.....

- que soit étudiée la possibilité de transmission de nouvelles instructions aux services de coordination paye et de rémunération des agents de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur visant à permettre, sans passage préalable devant le juge administratif, le partage par moitié du supplément familial de traitement entre les parents, en cas de séparation de couple d'agents publics bénéficiant de la garde alternée de leurs enfants, dans l'hypothèse où ils n'arriveraient pas à s'entendre sur l'allocataire de cette prestation.

Débat lors du comité de suivi du 28 février 2019

La médiation insiste sur le fait que les agents sont contraints, du fait des directives données par le service paye, de saisir le juge administratif qui procède alors généralement au partage du supplément familial de traitement (SFT) entre les ex-conjoints. Cet alourdissement de la procédure s'oppose à la politique gouvernementale de simplification des démarches administratives et ne favorise pas les modes alternatifs de règlement des différends.

La Secrétaire Générale confirme que la DGAFP s'est déjà préoccupée de la question du SFT et est consciente de la discordance de la jurisprudence et de ses propres directives.

La Daf réaffirme son intention de saisir rapidement la DGAFP et la DGFIP de cette question pour faire évoluer les pratiques.

L'article 41 de la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019 : une avancée réelle, mais des difficultés de mise en œuvre dans les services académiques.

L'article 41 de la loi du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique dispose, en effet : « Après la deuxième phrase du dernier alinéa de l'article 20 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 précitée, est insérée une phrase ainsi rédigée : « En cas de résidence alternée de l'enfant au domicile de chacun des parents telle que prévue à l'article 373-2-9 du code civil, mise en œuvre de manière effective, la charge de l'enfant pour le calcul du supplément familial de traitement peut être partagée par moitié entre les deux parents soit sur demande conjointe des parents, soit si les parents sont en désaccord sur la désignation du bénéficiaire. »

La version en vigueur au 8 août 2019 de la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires a bien été modifiée dans ce sens.

*Cette disposition instaurée s'inscrit parfaitement dans la recommandation **ReMEDIA 17-05** de la médiatrice du rapport 2017 et la médiatrice se félicite de cette évolution législative.*

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Il s'avère que, dans la pratique, les services ne seraient pas en mesure d'appliquer cette nouvelle règle posée par la loi d'août 2019, faute de mise à jour des applications métiers et des logiciels de paie dans l'attente d'instructions à la DAF de la part de la DGFIP et de la DGAFP.

Voici les propos recueillis par un médiateur auprès du chef de division des affaires financières d'un rectorat à ce sujet : « nous avons pris connaissance des nouvelles dispositions de la loi, mais devant l'impossibilité de la mettre en œuvre techniquement, nous faisons patienter les personnes concernées par ce nouveau dispositif. »

Il y a donc urgence à faire avancer ce dossier : la médiatrice, alertée par des requérants, s'interroge sur les délais prévus de mise en œuvre de cette réforme afin d'éviter que les agents ne s'orientent vers le juge administratif, ce qui au final aboutirait à la condamnation de l'administration et probablement au prononcé d'indemnisations.

La réponse DAF est attendue

3. La pondération des priorités dans l'affectation des personnels enseignants

ReMEDIA 17-06

Engager une réflexion pour une mise en œuvre plus équitable de la pondération des priorités dans l'affectation des personnels enseignants (article 60 du statut général des fonctionnaires)

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDAIT.....

qu'une réflexion soit menée :

- sur les moyens de corriger les disparités résultant d'une pondération différente entre les quatre priorités légales dans les notes de service concernant la mobilité des enseignants ;
- sur la mise en œuvre des critères du Centre des intérêts matériels et moraux (Cimm) énoncés dans les notes de service concernant la mobilité des agents afin qu'une application mieux harmonisée en soit faite par les académies.

Cette question étant interministérielle, il pourrait être intéressant de lancer la réflexion avec la DGAFP, en s'appuyant éventuellement sur une étude des inspections générales.

Débat lors du comité de suivi du 28 février 2019

La médiation revient sur le constat qu'elle a pu faire d'une **hiérarchie implicite**, parmi les critères de la circulaire DGAFP n°2129 du 3 janvier 2007, qui tendrait à privilégier les premiers traitant de la filiation et, par ailleurs, sur les difficultés des services gestionnaires des académies métropolitaines qui aboutissent à une certaine hétérogénéité de traitement des demandes de Cimm.

La Secrétaire générale confirme que la DGAFP est tout à fait **consciente des difficultés à manipuler une liste de critères** qui aboutit à gérer un faisceau d'indices. L'inévitable subjectivité qui

peut présider à certaines décisions amène à ce qu'elles soient parfois réformées par le juge administratif.

Le DGRH, qui est parfaitement conscient du caractère explosif du sujet, considère indispensable que le ministère se dote **en interne d'une doctrine** à faire partager par l'ensemble des services gestionnaires. Ceci n'empêche pas de **saisir parallèlement la DGAFP**, sans méconnaître ses délais de traitement.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

*La médiatrice souhaiterait avoir connaissance de la **doctrine arrêtée sur la question de la reconnaissance du Cimm**. Des réclamations arrivent toujours à la médiation de la part d'agents à qui la bonification a été refusée. Pourtant ces agents envoient de nombreuses pièces justificatives et communiquent de la jurisprudence allant dans le sens de l'octroi d'une telle bonification.*

*Le ministère a-t-il reçu une **réponse de la part de la DGAFP** ?*

Réponse de la DGRH le 21 février 2020

S'agissant du calcul du barème de mutation, la DGRH est consciente d'un traitement des critères qui peut être différent d'une académie à l'autre, d'un département à l'autre, en dehors des spécificités locales. Elle a eu connaissance de lieux où le barème ne comportait pas de points liés au rapprochement de conjoint. Le niveau local se heurtait à la définition de la séparation de conjoint (à quelle distance faut-il accorder les points, faut-il prendre en considération le type de route ...). Elle est en train de rassembler la centaine de notes de service pour mener un travail d'harmonisation. Elle est donc intéressée par la communication de dossiers sur lesquels la médiation aurait été sollicitée et qui lui semblerait poser problème.

Concernant l'attribution de la priorité au titre du Cimm, la plupart des candidats pour un DOM se trouvent en Île-de-France. Elle pense que le traitement serait plus égalitaire si l'étude des dossiers était faite par les DOM-COM concernés mais la charge de travail serait trop lourde pour eux. Du côté de la DGAFP, il n'y a rien de nouveau alors que cette priorité a été rentrée dans l'article 60.

II. Les usagers

1. Les étudiants en situation de handicap : poursuivre l'effort engagé pour leur réussite dans l'enseignement supérieur

Tout au long de la rédaction de ce chapitre, la médiation a pu échanger avec les directions concernées dans de très bonnes conditions. Elle a été conviée à participer à la réflexion menée par le Conseil Scientifique de l'Éducation Nationale.

Les réclamations qu'elle a reçues et les échanges qu'elle a eus, ont permis de formuler les présentes recommandations qui vont dans le sens du meilleur accompagnement possible de la montée en charge du nombre d'étudiants en situation de handicap produit par les effets de la loi du 11 février 2005.

ReMEDIA 17-07

Anticiper la rupture à l'entrée dans l'enseignement supérieur

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDAIT

• Afin de préparer l'élève en situation de handicap à entrer dans le supérieur :

- à tous les niveaux (collège, lycée), d'alerter les familles, les élèves, les professeurs, les enseignants référents, les conseillers d'orientation au moment où se concluent les projets personnalisés de scolarisation (PPS), les plans d'accompagnement personnalisé (Pap), les projets individualisés (PAI) sur les conséquences à long terme d'une dispense d'épreuves en langue vivante qui peut ensuite venir obérer une poursuite d'études dans l'enseignement supérieur ;
- de demander à l'inspection générale de s'emparer de la question de l'adaptation des modalités d'apprentissage et d'évaluation des langues vivantes. Dès le collège et le lycée, des compétences, à l'écrit ou à l'oral doivent être développées en prenant en compte les obstacles rencontrés du fait du handicap ;
- de trouver des modalités d'adaptation et/ou de transposition des supports pédagogiques tenant compte des contraintes liées au handicap qui permettent à l'élève de progresser et d'être évalué sans renoncer aux objectifs, ni à la qualité des apprentissages ; de prendre en compte pour cela les nombreuses possibilités de transformation offertes par les outils numériques ;
- de travailler bien en amont le projet d'orientation de l'élève en situation de handicap de manière à organiser des temps d'immersion dans des établissements d'enseignement supérieur ;
- au-delà des attendus généraux et particuliers à chaque formation, d'organiser une information individualisée portant sur les adaptations proposées dans la filière qui intéresse l'élève en situation de handicap – en le recevant par exemple dans le service dédié aux aménagements d'étude et d'examen de l'établissement qu'il souhaiterait rejoindre ;
- de former les enseignants référents à l'orientation dans le supérieur, leur faire découvrir les compensations proposées, en systématisant les liens avec les services handicap des établissements d'enseignement supérieur de l'académie et avec les SCUIOIP.

• Afin de lutter contre les inhibitions dans les choix d'orientation :

- de mettre en place un travail de suivi de cohorte d'étudiants en situation de handicap pour mieux connaître :
 - quelles études sont suivies ;
 - quels sont les taux de réussite aux différents diplômes ;
 - pourquoi certaines filières sont sous-représentées et d'autres surreprésentées ;
 - ce qui fait obstacle à la poursuite d'études pour ces étudiants au-delà du niveau licence.

• S'agissant de la procédure Parcoursup :

- sachant qu'ils jouent un rôle déterminant dans le processus d'orientation, de sensibiliser les professeurs principaux :
 - aux difficultés scolaires qui peuvent être liées au handicap ;
 - aux handicaps « invisibles » (80% des handicaps ne se voient pas) ;

La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur - Suivi des recommandations du rapport 2018

- à la présentation des dossiers des élèves en situation de handicap sur Parcoursup ;
- aux mesures d'aménagement dans le supérieur.
- de faire en sorte que :
 - les résultats de la session de remplacement soient publiés avant la fermeture de la plateforme d'affectation dans l'enseignement supérieur (Parcoursup) ;
 - les candidats restent bien « en attente » ;
- d'alerter les chefs d'établissements sur le fait que certaines mentions figurant dans le dossier scolaire peuvent donner lieu à de mauvaises interprétations (absences, comportements, etc.) et compromettre l'affectation de l'élève dans la formation de son choix ;
- de mettre en œuvre, au mieux des intérêts du candidat en situation de handicap, les nouvelles dispositions du décret du 18 mai 2018 relatif aux conditions du réexamen des candidatures, qui prévoit la prise en compte, par la commission d'accès à l'enseignement supérieur, de ses besoins particuliers ;
- de faire preuve de souplesse, après la rentrée universitaire, quand il s'avère que l'affectation prononcée n'est pas compatible avec le handicap de l'étudiant – l'idée étant de rendre possible une réorientation dès le mois d'octobre en cas de nécessité ;
- conformément à la loi de 2016 pour une République numérique, de veiller à la mise aux normes d'accessibilité du site Parcoursup, en respectant notamment le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA version 3-2017).

Débat lors du comité de suivi du 28 février 2019

Concernant **l'apprentissage et l'évaluation des langues vivantes**, la médiation se félicite de l'avancée des travaux au sein de **l'IGESR** tendant à une véritable prise en compte des différentes contraintes liées aux handicaps dans la formation. Elle l'invite à prolonger ses travaux concernant les différentes formes de certifications.

- Sur la **mise en place d'un travail de suivi de cohorte d'étudiants en situation de handicap** :

La médiation a pris connaissance avec un grand intérêt de la note d'information de la Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance n°19-01 de février 2019 réalisée à partir d'un panel d'élèves en situation de handicap suivi durant cinq ans. Cette étude intègre, selon la typologie du handicap, l'avancement des élèves dans leur scolarité en milieu ordinaire. C'est une même démarche qu'elle suggère à la **DGESIP** d'adopter en y intégrant la continuité des parcours et la réussite aux certifications.

La **DGESIP** précise qu'actuellement les remontées statistiques se font sur une base déclarative et anonymisée. Elle accepte d'examiner avec la sous-direction des Systèmes d'information et des études statistiques (SIES) la possibilité de créer un panel dans l'enseignement supérieur correspondant aux demandes de la médiation.

- Sur la **procédure Parcoursup** :

En 2018, **la médiation** a bien noté que la plupart de ses préconisations ont été intégrées dans la nouvelle application (traitement prioritaire des candidats en situation de handicap, mise en place de commissions avec un suivi particulier...). En 2019, elle note que, désormais, l'application a été rendue accessible aux différentes formes de handicap.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGESIP SD Vie Étudiante le 19 février 2020 :

Concernant la mise en place d'un travail de suivi de cohorte d'étudiants en situation de handicap :

La **DGESIP** poursuit, auprès des établissements relevant de sa tutelle, le recensement déclaratif des étudiants en situation de handicap. Si ce recensement n'est pas exhaustif, il permet néanmoins de suivre l'évolution des parcours des étudiants et de suivre la population des étudiants qui nécessitent des accompagnements puisqu'ils sont recensés à ce titre. Ce qui pourrait apparaître comme un biais permet au contraire de répondre aux objectifs de la DGESIP : **identifier les besoins des étudiants qui ne sont pas autonomes, améliorer leur accompagnement, l'accessibilité des enseignements et observer les impacts.**

Néanmoins, dans le cadre de la convention MESRI - Droit au savoir, une recherche est **prévue sur un suivi de cohorte d'élèves de terminale et pendant les trois années post-bac**, dans le cadre d'un doctorat mené à l'INSHEA.

Concernant Parcoursup :

La procédure 2020 a permis de poursuivre les améliorations pour les candidats en situation de handicap :

- Toutes les fiches formations incluent un **contact référent handicap** (personne en charge de la coordination et de la mise en œuvre de l'accompagnement de l'étudiant en situation de handicap dans l'établissement).

- En 2019, les universités et écoles d'enseignement supérieur sous tutelle du MESRI ont renseigné une **fiche « établissement handicap » présentant toutes les dispositions prises par l'établissement pour accompagner les étudiants en situation de handicap**. Ces fiches ont été regroupées dans une carte interactive mise à disposition sur le site du MESRI et sur le site www.etudiant.gouv.fr. En 2020, ces fiches ont été proposées au renseignement à l'ensemble des établissements proposant une formation sur Parcoursup. Elles sont désormais directement accessibles au candidat à partir des fiches formation sur la plateforme Parcoursup.

- En 2019, une fiche de liaison handicap a été proposée au renseignement par le candidat au cours de la procédure. Transmise directement à la CAES (commission d'accès à l'enseignement supérieur), elle a permis un traitement plus efficace des demandes de réexamen de candidature pour des motifs liés à une situation de handicap. En 2020, la fiche dédiée à la CAES a été simplifiée et une fiche plus détaillée sera proposée aux candidats après acceptation de l'affectation. Cette fiche, plus complète, pourra être transmise directement par le candidat, à partir de son dossier Parcoursup, au référent handicap de l'établissement afin de préparer la rentrée le plus en amont possible.

- En 2020, et en fonction des difficultés rencontrées les années précédentes, une liste de questions réponses pour les candidats en situation de handicap a été ajoutée à la FAQ de Parcoursup.

Réponse IGESR sur l'adaptation des modalités d'apprentissage et d'évaluation des langues vivantes le 21 février 2020

Les travaux se poursuivent. Le chantier principal est celui d'une certification associée aux résultats des épreuves communes de contrôle continu en LV. Ces épreuves se déroulant dans le cadre du contrôle continu lié à la réforme du baccalauréat, elles permettront une prise en compte beaucoup plus aisée des adaptations liées aux handicaps.

La médiatrice se félicite de voir que sa recommandation sur la mise en place d'un travail de suivi de cohorte d'étudiants en situation de handicap donnera lieu à un travail de recherche dans le

cadre d'une convention passée avec Droit au savoir. Elle souhaite pouvoir en prendre connaissance ainsi que des éléments mis en lumière par le recensement déclaratif des étudiants en situation de handicap.

Elle se réjouit également d'apprendre que des améliorations continuent à être apportées dans la procédure Parcoursup. **Est-il possible d'avoir un bilan sur la session 2019** (nombre de demandes auprès de la CAES, type de formation proposée, difficultés rencontrées ...) ?

Elle suivra avec un grand intérêt les travaux menés par l'IGESR sur les langues vivantes.

Comité de suivi du 26 février 2020

La médiation remercie la DGESIP pour les échanges constructifs et les réponses positives apportées sur les recommandations.

Elle aimerait disposer pour la procédure Parcoursup d'un bilan sur la session 2019 concernant les candidats en situation de handicap (nombre de demandes auprès de la CAES, type de formation proposée, difficultés rencontrées ...).

ReMEDIA 17-08

Accompagner le parcours d'études au plus près des besoins de l'étudiant en situation de handicap

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDAIT.....

• Pour aider le futur étudiant dans sa recherche des formations :

- d'améliorer l'ergonomie du **site Handi-U** afin de le rendre plus accessible aux élèves et aux étudiants en situation de handicap (par exemple une entrée par type de difficulté, par formation ...) ;
- de **recenser et diffuser la carte des bâtiments accessibles** pour permettre à tout étudiant, quel que soit son handicap, de trouver facilement le lieu où poursuivre ses études ;

• Pour assurer la poursuite d'études au-delà du cycle licence :

- de sensibiliser les responsables de master à l'accueil des étudiants en situation de handicap à ce niveau d'études en les invitant à se tourner très en amont vers les services dédiés au handicap. Le fait que la sélection ait changé de niveau (de M1 à L3) a pour conséquence qu'ils ne connaissent plus les étudiants en situation de handicap. Il convient de déconstruire de possibles réticences, dès lors que les compensations nécessaires à la poursuite d'études peuvent être mises en place ;
- de demander aux recteurs d'avoir une attention particulière à l'égard des étudiants en situation de handicap, titulaires du diplôme de licence, non admis en master dans une formation de leur choix et qui se trouveraient sans solution, dans le cadre du décret n° 2017-83 du 25 janvier 2017¹.

• Pour prévoir les moyens matériels :

- de procéder à une étude prospective à moyen terme (à l'horizon 2025 par exemple) sur les besoins liés à l'accroissement prévisible de l'accueil des étudiants en situation de handicap par cycle du LMD ;
- de mobiliser plus systématiquement les moyens offerts par les environnements numériques pour soutenir et accompagner le travail des étudiants handicapés – sachant que le développement de

¹ Relatif aux conditions dans lesquelles les titulaires du diplôme national de licence non admis en première année d'une formation de leur choix conduisant au diplôme national de master se voient proposer l'inscription dans une formation du deuxième cycle.

supports et de contenus numériques pour l'enseignement supérieur pourra bénéficier à l'ensemble des étudiants et permettre un suivi personnalisé de leurs études.

• **S'agissant de l'accueil dans les bibliothèques universitaires :**

de confier à l'inspection générale des bibliothèques une mission qui pourrait permettre de :

- faire un état des lieux de l'existant dans les bibliothèques universitaires (BU) et les bibliothèques municipales en termes d'accessibilité des lieux et des ressources documentaires et réfléchir à des solutions pour répondre aux besoins spécifiques des étudiants en situation de handicap ;
- désigner un référent handicap dans chaque BU et améliorer la communication sur les aménagements proposés ;
- réfléchir à l'ouverture des BU à des personnes en situation de handicap qui ne sont pas étudiantes et instituer des partenariats avec les bibliothèques municipales ;
- enrichir l'offre de services et de ressources consultables en ligne, mises aux normes d'accessibilité et de sécurité, afin d'élargir les possibilités de travail à distance et en autonomie des étudiants handicapés ;
- prévoir des espaces de travail du type « carrel »¹ à même d'accueillir un étudiant en situation de handicap et son accompagnant pour les temps de recherche et de travail personnel ;

• **Sur la question du logement adapté :**

- de rendre l'information lisible et visible sur les logements aménagés et leur environnement (transport, commerces, médecins...) selon le type de handicap dans toutes les villes universitaires, en construisant par exemple des partenariats avec les structures susceptibles d'accueillir des personnes à besoins particuliers.

• **Afin de mettre en place les aménagements liés aux études :**

- de mieux reconnaître, en termes de rémunération et dans leur CV, le rôle et la charge de travail des référents handicap, qu'ils soient sous statut administratif ou enseignants-chercheurs, dans les établissements d'enseignement supérieur ;
- de réfléchir à la manière de simplifier et d'alléger les procédures de recrutement d'un accompagnant pour être en mesure d'accorder cette aide dès la rentrée universitaire ;
- eu égard à certaines catégories de handicap, de prévoir la possibilité d'instaurer des dispenses d'assiduité de sorte qu'elles n'obèrent pas la validation des examens ni le maintien de la bourse.

• **Pour permettre à l'étudiant en situation de handicap de mener à bien son travail personnel en dehors de l'établissement :**

- de se rapprocher de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) afin d'étudier la possibilité d'une couverture du temps consacré au travail personnel ;

Cela pourrait conduire à :

- financer les équipements dont l'étudiant a besoin pour travailler à son domicile,
- mettre en place des heures de soutien au travail personnel au domicile de l'étudiant ;
- accueillir ces étudiants et leur accompagnateur dans des espaces de travail du type « carrel » dans les bibliothèques universitaires.

¹ Dans les bibliothèques universitaires, il s'agit d'un espace d'étude individuel : soit un espace cloisonné dans une salle de lecture, soit une petite pièce à part.

Échanges et débat lors du comité de suivi du 28 février 2019

Réponses de la DGESIP

Sur le site Handi-U :

La médiation se réjouit des améliorations apportées sur ce site, qui répondent aux souhaits qu'elle avait formulés.

Sur l'application « trouver mon master » :

La DGESIP reconnaît l'impossibilité actuelle de signaler son handicap sur le site. Elle s'engage à examiner la question en s'inspirant de l'application Parcoursup.

Sur les moyens matériels :

La Dgesip rappelle qu'elle n'a pas vocation à couvrir l'intégralité des dépenses liées à la prise en charge du handicap mais elle reconnaît que, rapportée aux effectifs concernés qui ont triplé depuis 2007, sa contribution a considérablement baissé. Depuis plusieurs années, elle porte en vain à l'arbitrage budgétaire une augmentation significative de l'enveloppe. Elle espère que, pour le budget 2020, une hausse de quatre millions pourra être obtenue.

Sur la reconnaissance du rôle et de la charge de travail des référents handicap :

Une fiche métier du « référent handicap » a été élaborée qui va passer au comité technique du ministère afin qu'elle intègre le répertoire des métiers et des compétences (REME) du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

Sur le travail personnel de l'étudiant en situation de handicap en dehors de l'établissement :

La Dgesip reconnaît que la question du soutien au travail personnel de l'étudiant reste un angle mort dans les politiques publiques. Elle tiendra informée la médiation des résultats du groupe de travail dont les réunions devraient débiter au mois de juin.

La médiatrice suggère d'y associer le Pr Albert-Claude Benhamou, chargé par les ministres d'une mission sur l'enseignement à distance pour les élèves et les étudiants empêchés.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGESIP SD Vie Étudiante le 19 février 2020 :

Sur le site Handi-U :

Le nouveau site, inclus désormais au portail du MESRI, est sujet à de continuelles améliorations. Récemment, un guide d'aide à l'évaluation des besoins adapté pour les étudiants avec des TSA (troubles du spectre de l'autisme) a été mis en ligne ainsi qu'un vade-mecum des pratiques mises en place par les établissements dans le contexte de l'enseignement supérieur.

Sur le site www.etudiant.gouv.fr : en 2019, la carte interactive proposait les fiches handicap établissement pour les universités et écoles d'enseignement supérieur sous tutelle du MESRI. En 2020, de nombreuses fiches, renseignées par des établissements proposant des formations sur Parcoursup, seront ajoutées.

Sur l'application « trouver mon master » :

Le téléservice, permettant à un étudiant de saisir le recteur de région académique pour se voir proposer une admission en master, a été mis en place en 2017 et fait chaque année l'objet d'évolutions. Parmi celles envisagées pour le mois de juin, il est envisagé :

- d'ajouter une possibilité de signaler, dans le dossier de saisine des étudiants, une éventuelle situation de handicap ou troubles de santé invalidant qu'ils considèrent comme :

- ayant un impact sur l'analyse de leur parcours en vue d'une admission en master,
- pouvant justifier la nécessité d'une poursuite de parcours dans un contexte géographique restreint.

- d'enrichir la FAQ du site sur les modalités de saisine pour ces étudiants.

Par ailleurs, concernant le portail d'information trouvermonmaster, l'amélioration de l'accessibilité du portail pour les usagers en situation de handicap (mise en conformité du portail avec tous les critères de niveau AA du référentiel RGAA, en vue de l'obtention du label « e-accessible ») est en cours de finalisation.

Sur les moyens matériels :

Si la hausse du budget alloué aux établissements n'a pas été obtenue, la demande sera réitérée en 2020 pour le budget 2021. Néanmoins, la mise en place de la CVEC a permis aux établissements de disposer d'un budget permettant de contribuer à l'amélioration de la vie étudiante pour les étudiants en situation de handicap.

- **Sur l'accueil dans les bibliothèques universitaires**, ce thème devrait figurer dans le programme de l'année 2020.

- Sur la reconnaissance du rôle et de la charge de travail des référents handicap :

Une fiche métier du « référent handicap » a été élaborée qui va passer au comité technique du ministère afin qu'elle intègre le répertoire des métiers et des compétences (REME) du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

Sur le travail personnel de l'étudiant en situation de handicap en dehors de l'établissement :

Un groupe de travail (CNSA, Commission scolarité du CNCPPH, Association de professionnels et de particuliers, CPU) a été mobilisé par la DGESIP et s'est réuni à deux reprises.

Un état des lieux a été initié par la DGESIP mais le faible nombre d'exemple de difficultés rencontrées et de demandes à ce sujet n'a pas permis d'aller plus loin à ce jour.

Les échanges révèlent que cette problématique trouve réponse via la mise en place d'accompagnement au sein du campus. Les difficultés touchent finalement un très faible nombre d'étudiants qui ne peuvent rester sur le campus pour être accompagnés. Dans ce cas, les établissements mettent en œuvre des modalités d'accompagnement à distance via des outils numériques.

La **DGESIP** a néanmoins relancé un appel à participation avant de clore le travail entamé (fin année universitaire 2019-2020).

À noter, plusieurs universités se sont dotées de robots de téléprésence. L'avis sur cette modalité d'accompagnement reste partagé : utile pour des périodes d'absence (hospitalisation, convalescence), le risque de désocialisation reste néanmoins important. Cet outil ne semble donc pas adapté aux étudiants en situation de handicap lié à des troubles de la socialisation.

Réponse de l'Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR) - collège Bibliothèques, documentation, livre et lecture publique (BD2L)

Le Doyen confirme qu'a été inscrite au programme de travail 2020 de l'IGÉSR une étude consacrée à « la prise en compte du handicap dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur et dans les bibliothèques territoriales ». Cette étude sera pilotée par Olivier Caudron (collège BD2L) assisté par Fabrice Wiitkar et Juliana Rimane.

La médiatrice découvre avec beaucoup de satisfactions que le travail mené par la Dgesip sur un **meilleur accueil des étudiants en situation de handicap s'inscrit dans la durée** et notamment celui portant sur le nouveau site Handi-U qu'elle avait encouragé de ses vœux.

Elle rappelle son **attachement à une évolution de l'application « trouver mon master »** pour permettre, comme dans Parcoursup, aux étudiants de déclarer leur situation de handicap et donc de bénéficier d'un regard particulier sur leur déroulement d'études et leurs besoins. Elle se réjouit d'apprendre que la DGESIP y travaille.

Elle remercie la DGESIP et l'IGESR de s'être arrêtés sur ses recommandations concernant le « travail personnel de l'étudiant » et l'« accueil de l'étudiant en situation de handicap dans les bibliothèques universitaires ». Elle souhaite être tenue informée des éléments qui seront recueillis par :

- le groupe de travail réuni pour examiner si les étudiants bénéficient des aides nécessaires pour mener à bien le travail personnel en dehors de l'établissement ;

- les inspecteurs qui vont mener l'étude consacrée à la prise en compte du handicap pour permettre aux étudiants de travailler en bibliothèques.

Elle **ne comprend pas, par contre, que les moyens matériels soient constants depuis 2007** alors que le nombre d'étudiants en situation de handicap ne cesse d'augmenter. Il y a pourtant là un enjeu important afin de permettre la réussite des étudiants en situation de handicap.

Comité de suivi du 26 février 2020

La médiation s'étonne que les moyens matériels accordés par le ministère soient constants depuis 2007, soit 7,5 millions d'euros d'aides spécifiques pour l'accompagnement individuel des étudiants (en universités et pour les écoles sous tutelle) alors que le nombre d'étudiants en situation de handicap ne cesse d'augmenter.

La Directrice adjointe du cabinet de la ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation répond que la dépense par étudiant est stable depuis 2008, les étudiants en situation de handicap étant inclus dans ces données chiffrées.

La médiatrice regrette que les équipements ne suivent pas l'augmentation des effectifs d'étudiants. Elle regrette que cela rejaillisse sur l'ensemble du système.

ReMEDIA 17-09

Bien penser les aménagements pour le temps des examens et concours

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDAIT

- Concernant l'avis médical pour obtenir des aménagements d'épreuves ou la reconnaissance de travailleur handicapé :**

- d'indiquer clairement la procédure à suivre et la catégorie de médecins responsables - médecin universitaire ou médecin scolaire - pour ne pas laisser, en dehors de tout dispositif médical, des candidats individuels, étudiants en BTS ou en CPGE... qui ont besoin d'aménagement aux examens ;
- de spécialiser, dans tous les services d'examen des rectorats, **un agent pour venir en aide à ces étudiants isolés** pour leurs démarches médicales liées aux aménagements d'épreuves – et plus largement pour tous les étudiants à besoins spécifiques ;

- d'inciter les étudiants en situation de handicap à faire, durant leurs études (pour les temps de stage, l'apprentissage, le passage de concours de recrutement dans la fonction publique, l'entrée dans le monde du travail) les démarches en vue d'obtenir une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), ces démarches pouvant prendre beaucoup de temps.

- **Pour une meilleure compréhension des mesures de compensation aux examens de la part des autres étudiants :**

en s'inspirant de ce que font certaines universités, à travers une unité d'enseignement (UE) dédiée à l'inclusion des étudiants handicapés, de généraliser la sensibilisation de l'ensemble des étudiants à l'accueil des handicapés en expliquant notamment ce qu'est le handicap invisible, et pourquoi le principe de compensation ne constitue pas une rupture du principe d'égalité au moment des examens.

- **S'agissant des examens et concours :**

- de solliciter la DGAFP pour actualiser les textes portant sur les aménagements d'épreuves lors des recrutements dans la fonction publique d'État en prenant en considération l'évolution des outils numériques (par exemple lors du déroulement des épreuves autoriser les logiciels d'adaptation tels les correcteurs d'orthographe) ;
- lors de la commission d'élaboration des sujets, de concevoir des sujets d'examen et concours compatibles avec les différentes formes de handicap (possibilité d'agrandissement des tableaux, mode de présentation des schémas, diagrammes, illustrations proposés...) ;
- lors du déroulement de l'épreuve, d'autoriser et de mettre en place le matériel et les logiciels adaptés (tels un logiciel contenant les symboles mathématiques, une synthèse vocale...) ;
- pour les concours de recrutement (agrégations notamment) d'éviter de mettre au programme des œuvres qui ne seraient pas adaptées (sous-titrages, audiodescription, transcription), notamment s'il s'agit d'œuvres cinématographiques, et de prévoir des œuvres alternatives pour interroger les candidats en situation de handicap afin qu'ils puissent se préparer pendant l'année et passer les épreuves ;
- de rappeler à tous les établissements d'enseignement supérieur qui organisent des sessions de remplacement pour les examens que, même si un étudiant a une moyenne de notes suffisante pour obtenir le diplôme, il doit être autorisé, s'il en fait la demande, à passer l'épreuve pour laquelle il a été dûment excusé ;
- afin d'améliorer les aménagements d'épreuves pour les examens conduisant à des diplômes nationaux, de réfléchir avec l'inspection générale à :
 - introduire dans les textes concernant les diplômes à réglementation nationale des dispositions permettant la mise en place de mesures de compensation pour des étudiants en situation de handicap ;
 - concevoir des sujets d'épreuves plus adaptées au handicap ;
- pour tous les examens et concours, de concevoir des modalités spécifiques pour que les étudiants handicapés puissent passer les épreuves de langues vivantes ;
- de réfléchir à la possibilité d'autoriser tous les candidats à composer au choix sur une copie ou sur ordinateur, avec des logiciels courants et dans des environnements sécurisés.

- **Recommandations propres au Cned :**

- de prévoir au Cned, en lien avec le ministère, un budget dédié aux aides pour des équipements (ordinateurs, logiciels...) et des accompagnants (personnes qui se déplacent à domicile si nécessaire) ;

- de désigner, comme le Cned en a exprimé le besoin, des référents handicap :
 - chargés notamment de mettre en place les mesures d'aménagement accordées durant les études, de veiller à l'adaptation du parcours de formation à distance, d'assurer l'interface entre l'étudiant et les universités ou lycée ;
 - interlocuteurs des services d'examen en cas de difficultés rencontrées par l'étudiant en situation de handicap lors de l'examen.

Débat lors du comité de suivi du 28 février 2019

Réponse de la DGESIP

Sur l'avis médical à recueillir pour obtenir des aménagements d'épreuves :

Le point de blocage a bien été identifié par la Dgesip et la Dgesco, rendant difficile pour les candidats individuels le recueil de l'avis médical. La solution doit être trouvée à travers la mutualisation de l'offre médicale entre médecins scolaires et universitaires.

Concernant la **mise en place d'un agent référent dans tous les services d'examen des rectorats**, la Dgesip relatera cette recommandation, en lien avec la Dgesco, lors de ses rencontres biannuelles avec les responsables des services académiques des examens. Cette fonction d'agent référent handicap existe déjà dans quelques services des examens et concours.

Sur la conception des sujets d'examen et concours compatibles avec les différentes formes de handicap :

La réforme du baccalauréat est l'occasion pour l'Igen, en collaboration avec la Mission de pilotage des examens et le groupe de travail sur le handicap du Csen, de réfléchir à la manière de concevoir des épreuves plus inclusives. La réflexion actuelle se porte plus spécifiquement sur la mise en place de la banque de sujets permettant d'évaluer les enseignements communs. Plusieurs axes de travail sont explorés :

- Permettre aux équipes de conception, via un environnement numérique adapté, de concevoir des sujets facilement adaptables en privilégiant le format html ;
- Permettre au moment des épreuves, qui sont des épreuves de contrôle continu, aux élèves en situation de handicap de composer dans l'environnement adapté auquel ils sont habitués en situation d'enseignement ;
- Donner des consignes aux équipes de conception les sensibilisant aux points d'attention essentiels à observer pour écrire des sujets inclusifs ;
- Adapter le contenu même des sujets en privilégiant des modes de validation des compétences accessibles à tous les élèves ;
- Privilégier un format d'épreuve court, qui n'amène pas un alourdissement démesuré de la charge de travail en cas de tiers temps.

Dans les établissements d'enseignement supérieur et notamment les universités, la mise en place des schémas directeurs handicap prévoit de développer les actions pour mettre en accessibilité les enseignements et les modalités d'évaluation. Dans cet objectif, les services d'innovation pédagogiques travaillent en collaboration avec les équipes pédagogiques et les services handicap afin de concevoir des modalités d'évaluation accessibles. S'agissant des BTS (et des diplômes comptables), la Dgesip pourra, en lien avec la Dgesco et l'Igen, poursuivre la sensibilisation des concepteurs de sujets sur cette problématique.

Sur l'autorisation lors du déroulement d'une épreuve d'examen ou de concours du matériel et des logiciels adaptés :

Le directeur de Cabinet de l'enseignement supérieur, à la suite de l'alerte de la médiatrice, a saisi son homologue du ministère de la Défense concernant l'utilisation du correcteur d'orthographe lors du concours d'entrée à Polytechnique.

Pour la médiatrice, la possibilité d'utiliser le correcteur d'orthographe lorsque l'examen, voire le concours ne porte pas sur une évaluation spécifique des compétences en langue française, mérite d'être reposée.

- pour les concours enseignants, le DGRH admet que la circulaire FP/1424 du 21 août 1981 est obsolète. Il saisira la DGAFP d'une demande d'actualisation tenant compte du développement des nouvelles technologies. Le ministère, qui est déjà parmi les plus avancés dans la gestion des situations de handicap, entend tirer toutes les conséquences des futurs textes législatifs actuellement en discussion.

La médiatrice propose que, pour les étudiants en situation de handicap inscrits au BTS au CNED, ce dernier puisse, au même titre qu'un établissement d'enseignement supérieur, obtenir un droit de tirage sur le budget de la Dgesip prévu à cet effet.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGESIP SD Vie Étudiante et SD Formation le 19 février 2020 :

Sur l'avis médical à recueillir pour obtenir des aménagements d'épreuves :

Les candidats aux concours poursuivent leur parcours de formation en lycée, classe préparatoire aux grandes écoles ou en université. Les candidats inscrits en université se voient délivrer leur avis d'aménagement aux concours par les médecins du service de santé désignés par la CDAPH.

Les candidats en CPGE au sein d'un lycée, co-inscrits dans une université, peuvent bénéficier du service de santé de l'université dans laquelle ils sont co-inscrits. Ils peuvent donc également effectuer cette demande auprès de ce service de santé.

Aujourd'hui, pour pallier les difficultés rencontrées par des candidats qui ne seraient pas dans les situations citées précédemment, les banques de concours se sont associées avec un médecin désigné par la CDAPH qui peut directement établir l'avis pour le candidat qui le souhaite.

Concernant la **mise en place d'un agent référent dans tous les services d'examen des rectorats, la Dgesip a relayé cette recommandation**, en lien avec la Dgesco, lors des rencontres biennuelles avec les responsables des services académiques des examens. Cette fonction d'agent référent handicap existe dans la plupart de ces services.

La **Dgesip** mène une enquête sur les modalités développées par les établissements pour améliorer l'accessibilité de leurs formations, enseignement et modalités d'évaluation. Un séminaire sera organisé afin de mutualiser les bonnes pratiques à ce sujet en mars 2020 lors des journées nationales de regroupement des missions handicap à l'université de Valenciennes.

La **Dgesip** poursuivra, en lien avec la Dgesco et l'Igésr, la sensibilisation des concepteurs de sujets sur cette problématique.

Sur l'autorisation lors du déroulement d'une épreuve d'examen ou de concours du matériel et des logiciels adaptés :

- la ministre des armées a pris l'arrêté du 5 novembre 2019 modifiant l'arrêté du 17 novembre 2016 fixant les règles relatives au **concours d'admission de l'École polytechnique**. Il instaure une procédure permettant aux candidats handicapés de **bénéficier d'aménagements aux épreuves de ce concours**.

L'examen du BTS est financé par le SAAM sur le programme 214 (soutien de la politique de l'éducation nationale). Le SAAM a indiqué à la DGESIP que les candidats au BTS suivant une préparation par le biais du CNED passent l'examen dans les mêmes conditions que les candidats inscrits en STS (lycée) et bénéficient des mêmes dispositifs, y compris pour ceux qui sont en situation de handicap. La seule différence est qu'ils n'ont pas de contrôle en cours de formation et passent l'examen entièrement sous la forme d'épreuves ponctuelles terminales ; le CNED ne paraît donc avoir rien à aménager à cette fin.

Réponse de l'IGESR

La réforme du baccalauréat est l'occasion pour l'IGESR, en collaboration avec la Mission de pilotage des examens et le groupe de travail sur le handicap du CSEN, de réfléchir à la manière de concevoir des épreuves plus inclusives. La réflexion actuelle se porte plus spécifiquement sur la mise en place de la banque de sujets permettant d'évaluer les enseignements communs.

Plusieurs axes de travail ont été explorés :

- l'environnement numérique prévu a finalement été abandonné car il rencontrait des problèmes techniques trop importants. Le projet va être totalement repensé pour les sessions suivantes ;
- au moment des épreuves, qui sont des épreuves de contrôle continu, les élèves en situation de handicap composent dans l'environnement adapté auquel ils sont habitués en situation d'enseignement ;
- des consignes sont données aux équipes de conception pour les sensibiliser aux points d'attention essentiels à observer pour écrire des sujets inclusifs. Le cahier des charges remis aux concepteurs et aux valideurs des corps d'inspection comporte un paragraphe sur les contraintes liées à l'accessibilité ;
- sur l'adaptation du contenu même des sujets en privilégiant des modes de validation des compétences accessibles à tous les élèves : cela a été fait dans la mesure du possible car le nombre de sujets à produire pour cette première année rendait impossible la refonte complète des objectifs et des formats de sujets. L'adaptation a été réalisée au plus près du terrain, dans les établissements, sous la responsabilité des acteurs qui connaissent le mieux les élèves en situation de handicap, et avec l'appui technique des DEC ;
- s'agissant de privilégier un format d'épreuve court, qui n'amène pas un alourdissement démesuré de la charge de travail en cas de tiers temps : les épreuves n'excèdent pas deux heures.

*La médiatrice est sensible au **travail mené par la DGESIP pour ne pas laisser d'étudiants sans avis médical lors des examens et concours et ce, dans un temps de pénurie des médecins scolaires et universitaires. Elle se réjouit d'apprendre que les candidats en situation de handicap au concours d'admission à l'École polytechnique vont enfin pouvoir bénéficier d'aménagements d'épreuves. Elle rappelle son attachement à la conception de sujets d'examen et concours et à l'octroi d'aménagements d'épreuves compatibles avec les différentes formes de handicap notamment pour les candidats à des diplômes nationaux (BTS, diplômes comptables).***

*Elle se réjouit de **l'attention portée par l'IGESR à la conception d'épreuves inclusives.***

Comité de suivi du 26 février 2020

La médiation rappelle son attachement à la conception de sujets d'examen et concours et à l'octroi d'aménagements d'épreuves compatibles avec les différentes formes de handicap notamment pour les candidats à des diplômes nationaux (BTS, diplômes comptables).

La DGESIP et la DGESCO, très attachées également à la question des aménagements d'épreuves qui répondent aux besoins de compensation des candidats en situation de handicap, se disent prêtes à regarder de près ces dossiers.

2. Les examens

ReMEDIA 17-10

Réviser le dispositif de dispenses d'épreuves portant sur les matières générales pour les diplômes de l'enseignement technologique et professionnel

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDAIT.....

Dans la perspective des actions menées en vue d'une meilleure qualification et insertion professionnelle, qu'une réflexion soit rapidement engagée en vue de :

- l'harmonisation des dispositions du Code de l'éducation en matière de dispenses d'épreuves ;
- la publication des arrêtés prévus en application du Code de l'éducation ;
- une plus large ouverture de la reconnaissance des titres ou diplômes européens ou étrangers, et des qualifications obtenues à travers notamment les ECTS – crédits universitaires acquis dans le cadre du système d'équivalence européen (European Credits Transfer System).

Ces dispositions sont d'autant plus urgentes que le gouvernement a la volonté de renforcer sensiblement l'attractivité du système éducatif français, dans le scolaire comme dans le supérieur et d'encourager les échanges et la mobilité internationale des élèves et des étudiants (cf. le projet d'un nouveau processus de Bologne pour l'enseignement scolaire).

Débat lors du comité de suivi du 28 février 2019

La médiation resitue la question des dispenses des épreuves générales de certains examens dans le cadre de la politique d'ouverture à l'international de notre ministère et notamment de la reconnaissance mutuelle des diplômes.

La Dgesco confirme que, d'ici l'été 2019, un arrêté achèvera, dans la continuité du texte de 2014, l'harmonisation de la prise en compte des diplômes étrangers pour l'ensemble des certifications professionnelles.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la Dgesco du 24 février 2020

À l'automne 2019, au JORF n°0298 du 24 décembre 2019, l'arrêté du 6 novembre 2019 modifiant les arrêtés relatifs aux dispenses d'épreuves prévues dans certains diplômes professionnels et fixant les conditions de prise en compte de diplômes délivrés en Europe, a été publié. Son entrée en vigueur est prévue pour la session 2020.

Il reprend les dispositions existantes pour le CAP et le BEP (texte de 2014), pour les adapter au contexte réglementaire propre au baccalauréat professionnel, au brevet professionnel (BP) et au brevet des métiers d'art (BMA) et à la forme rédactionnelle de leurs arrêtés respectifs relatifs aux dispenses d'enseignement général qui préexistent, afin de permettre aux titulaires d'un diplôme délivré en Europe de niveau supérieur au diplôme professionnel français préparé (baccalauréat professionnel, BP, BMA = niveau 4 du cadre européen des certifications) d'être dispensés des épreuves d'enseignement général : le diplôme européen doit donc être au moins de niveau 5 du cadre européen des certifications (équivalent BTS et au-delà, donc diplômes de niveaux 5, 6, 7 et 8, de l'enseignement supérieur : les diplômes en question sont affectés de points ECTS)

Il exige aussi que ces titulaires justifient d'un niveau de français suffisant.

Le dispositif **se limite aux diplômes délivrés en Europe** parce qu'il n'existe pas de cadre international de certification alors qu'il existe un cadre européen des certifications (établi par une recommandation européenne de 2008, révisée en 2017 : « Recommandation du Conseil du 22 mai 2017 concernant le cadre européen des certifications pour l'apprentissage tout au long de la vie et annulant la recommandation du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie ») et un cadre national des certifications professionnelles français (anciennement appelé Nomenclature interministérielle des niveaux de formation, de 1969) articulé au cadre européen. Il est ainsi possible d'établir des comparaisons entre les 2 cadres existants. Il en est de même pour tous les pays de la zone européenne.

Au-delà de la zone Europe, il peut toutefois **exister des accords binationaux de reconnaissance de diplômes, au cas par cas.**

Le centre international d'études pédagogiques (CIEP) devenu France Éducation international délivre des attestations de comparabilité (atteste d'un niveau pour entrer en formation) qui ne peuvent être des équivalences (de diplômes).

Enfin, le dispositif du positionnement prévu par le code et des arrêtés d'application permet néanmoins de prendre en compte les acquis (diplômes ou autres) obtenus à l'étranger, dans le but de réduire les durées de formation, préparant à un diplôme français. La même remarque peut être faite dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Il faut de plus noter que les **ECTS relèvent de la sphère enseignement supérieur** ; ces crédits sont alloués à des diplômes et à des unités d'enseignement pour des formations au-delà niveau 4, du cadre européen des certifications ou du cadre français, relevant de l'espace européen de l'enseignement supérieur, et entrant dans le schéma LMD. Ainsi, ne sont pas concernés les diplômes généraux, techniques ou professionnels de niveau inférieur ou égal à 4.

ReMEDIA 16

Les aménagements lors de la scolarité et des examens pour les élèves en situation de handicap

✓ LA MÉDIATRICE

RECOMMANDAIT.....

Une **cohérence pédagogique systématique** entre les aménagements d'études autorisés dans le cadre légal et les aménagements d'épreuves accordés dans le cadre des examens nationaux. Elle insiste sur l'inscription, dès le PPS ou le Pap, de ces aménagements aux examens de manière suffisamment anticipée.

Débat lors du comité de suivi du 28 février 2019

La **Dgesc** annonce une période de forte évolution notamment du fait du travail législatif en cours qui devrait apporter une large simplification des procédures. Après une phase de concertation, une cinquantaine de mesures devrait être déployée. Parmi lesquelles, l'anticipation des décisions d'aménagements à l'année n -1 de l'examen et l'unicité de la décision couvrant à la fois les aménagements de la scolarité et des épreuves. À cette fin, le chef d'établissement sera chargé de transmettre au centre d'examen la décision d'aménagement, dans le respect de la réglementation générale de l'examen.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

La médiatrice **se félicite d'avoir été associée au travail de rédaction de textes** en la matière. Elle remercie le DGESCO et ses équipes de l'accueil qui lui est réservé. Elle rappelle son attachement pour une continuité des mesures d'aménagements entre la scolarité et l'examen et la simplification des procédures.

ReMEDIA 16-13

Simplifier l'inscription aux examens et mieux informer les candidats

✓ LE MÉDIATEUR RECOMMANDAIT.....

- dans le cadre de la simplification préconisée par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) et, à l'instar de ce qu'il a pu obtenir en 2009 pour les concours de recrutement, de réunifier la procédure d'inscription en supprimant la phase de confirmation ou du moins en lui ôtant son caractère impératif. La première inscription, si elle est recevable, serait définitive et les pièces à transmettre viendraient ensuite compléter le dossier (certificat de stage, mémoire...).

Dans le cas où cette recommandation ne serait pas retenue, d'apporter des améliorations :

- en donnant une information lisible en première page de la préinscription à l'examen sur la nature du document reçu : son titre devrait bien faire apparaître qu'il ne s'agit que d'une préinscription et non d'une inscription ;
 - en communiquant en caractères gras et de taille conséquente sur le recto et le verso du document de préinscription sur la date limite à laquelle le document de confirmation d'inscription doit être retourné au service compétent pour valoir inscription définitive à l'examen ;
- d'alerter, par tous moyens, les candidats qui se seraient préinscrits à un examen mais n'auraient pas envoyé leur confirmation d'inscription dans les délais, et permettre ainsi le rattrapage de cette erreur en laissant une marge raisonnable pour finaliser l'inscription : un courriel ou un courrier ou un SMS d'alerte devrait systématiquement être envoyé aux candidats n'ayant pas répondu aux obligations, leur laissant quelques jours supplémentaires pour réparer l'oubli avant l'annulation pure et simple de leur candidature.

Débat lors du comité de suivi du 28 février 2019

La médiatrice insiste pour que la procédure d'inscription aux examens soit unifiée et clarifiée en supprimant la phase de confirmation d'inscription à l'instar de ce qui a été fait en 2009 pour les concours : la première inscription, si elle était recevable, serait définitive et les pièces à transmettre viendraient ensuite compléter le dossier (certificat de stage, mémoire...).

La Dgesco n'est pas fermée à avancer sur ce thème et prévoit de faire, dès le mois d'avril, des propositions. Elle souligne, toutefois, que la comparaison avec les concours enseignants n'est pas vraiment pertinente puisque ces derniers sont concentrés sur un nombre restreint de centres d'examen opérés par des agents dédiés et experts alors que les épreuves pour les diplômes professionnels se déroulent dans des lieux multiples et très dispersés sur le territoire avec des chefs de centre pour lesquels ce n'est qu'une tâche épisodique. En attendant la simplification de la procédure, la médiatrice a échangé avec la DNE qui ne voit pas de difficulté à la modification et donc à la clarification du formulaire en écartant ses ambiguïtés actuelles. La Dgesco confirme que la demande de correction du titre de l'imprimé de préinscription indiquant « récapitulatif d'inscription », pourrait être rapidement prise en compte par les services et faciliterait la lisibilité de ce document.

Échanges préparatoires au comité de suivi du 26 février 2020

Réponse de la DGESCO le 24 février 2020

La **DGESCO**, en sa qualité de maîtrise d'ouvrage des applications de gestion des examens Ocean et Cyclades, a bien demandé à la maîtrise d'œuvre que soit utilisé l'intitulé : « Vérification des données d'inscription » en lieu et place de la mention habituellement prévue : « Confirmation d'inscription ».

La médiatrice constate que la modification du formulaire était censé être réglé très rapidement, puisque techniquement possible. Or, malgré la demande de la DGESCO, la modification demandée par la médiation n'a été faite pour la session 2020 que partiellement (date indiquée en bas à gauche du retour du document). Pourtant ce n'est pas faute d'avoir échangé avec la direction générale de l'enseignement scolaire et la direction du numérique : la recommandation a donné lieu à de nombreux allers-retours en 3 ans. Cette lenteur d'exécution semble plutôt liée à un manque de communication entre les services (maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre notamment, et centre informatique de Rennes) et sans doute à une incompréhension du sens de ce que la médiation demandait : pour les services, le terme « confirmation d'inscription » ne paraît pas poser problème. De fait, dans le modèle de formulaire qui a été transmis à la médiation pour la session 2020, le titre du document est toujours « confirmation d'inscription ». Cependant, la médiation a pu « sauver », à chaque session, quelques dizaines de candidats, en intervenant auprès du service des examens et en faisant valoir la situation sociale difficile des requérantes concernées (ces personnes avaient besoin du diplôme pour leur agrément et avaient fait des sacrifices important pour s'y préparer).

S'agissant de la procédure, on peut néanmoins considérer que la médiation a été entendue par les services qui organisent ces examens professionnels et notamment par le SIEC (la plupart des cas qui nous étaient soumis venant d'Île-de-France). Ce service organise les inscriptions (période, modalités) en s'appuyant sur les outils nationaux mis à disposition par le ministère. Tenant compte des préconisations de la médiation, le SIEC a modifié la procédure d'inscription des candidats individuels à compter de la session 2019 pour la rendre plus compréhensible. Une attention particulière a été portée aux informations données. La procédure a été en partie dématérialisée de façon à prévenir le quiproquo sur la réception de la confirmation d'inscription.

Le document de confirmation d'inscription a également été revu par le SIEC. Depuis la session 2019, la date de retour figure désormais en gras en bas à gauche comme l'avait sollicité la médiation.

Cette nouvelle procédure a permis de limiter le nombre de non-renvois des confirmations d'inscription. Le SIEC n'est pas en mesure d'en communiquer le chiffre exact. Toutefois, alors qu'en janvier 2018, 4 296 candidats avaient vu leur inscription annulée du fait du non-retour de leur confirmation d'inscription ou des pièces demandées pour la session 2018, ce nombre a été divisé par deux pour la session 2019 et a continué de diminuer pour la session 2020.

Cet exemple montre bien toute la persévérance qu'il faut à la médiation pour faire aboutir certains sujets qu'elle porte pendant des années avant d'arriver à une solution satisfaisante. Ces sujets, souvent, mettent en jeu plusieurs services de l'administration qui communiquent mal entre eux, quelle que soit par ailleurs leur bonne volonté à faire avancer les choses.

Des candidats ne peuvent toujours pas se présenter à l'examen à cause de la présentation du formulaire. C'est pourquoi la médiatrice remet cette recommandation, un peu « emblématique », à l'ordre du jour du comité de suivi des recommandations du médiateur.

Discussion lors du comité de suivi du 26 février 2020

La **DGESCO**, en sa qualité de maîtrise d'ouvrage, indique que le problème relève d'une difficulté de l'application Océan et que la nouvelle application Cyclades devrait lever ce problème.

Le DNE déclare que l'application OCEAN est reconduite pour une année en l'état et que tout sera fait pour que le problème soit réglé dans l'application Cyclades.

La médiatrice s'étonne que plusieurs années après, ce problème de simple changement de termes au sein d'un formulaire (qui a par ailleurs été modifié sur d'autres points) ne soit toujours pas réglé, alors qu'il a eu des conséquences importantes sur la vie de certains candidats.